

# PROJETO DE LEI N° , DE 2020

SF/20639.70992-06  


Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para impor ao fornecedor o dever de disponibilizar canal de atendimento ao consumidor, inclusive nas hipóteses em que o estabelecimento estiver fechado por determinação do Poder Público.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos:

“**Art. 39.** .....

.....  
XV – Não manter em devido funcionamento o canal de atendimento previsto no art. 50-A desta Lei.

.....” (NR)

“**Art. 50-A.** Os fornecedores devem manter disponível aos consumidores canal de atendimento para recebimento de reclamações quanto ao produto ou serviço, esclarecimento de dúvidas, questionamento a respeito de valores ou de formas de cobranças e pagamentos, prestar orientação, bem como para recebimento de qualquer demanda do consumidor.

§ 1º O fornecedor deverá atender ao solicitado ou fornecer justificativa fundamentada ao consumidor.

§ 2º O canal de atendimento deverá funcionar presencialmente, nos estabelecimentos do fornecedor, bem como remotamente, por qualquer meio eletrônico.

§ 3º Nas hipóteses em que o estabelecimento estiver fechado, ainda que por determinação do Poder Público, deve o canal de

atendimento ser disponibilizado por meio de plantão telefônico no horário comercial.

§ 4º Sem prejuízo das sanções previstas nesta Lei, caso o canal de atendimento não funcione corretamente, as obrigações do consumidor ficarão suspensas até que seja atendido ao solicitado ou fornecida a justificativa fundamentada ao consumidor, que não poderá sofrer qualquer penalidade decorrente de evento a que não deu causa.”

**Art. 2º** Esta Lei entra em vigor após decorridos dez dias de sua publicação oficial.

## JUSTIFICAÇÃO

É notório que a pandemia decorrente do novo coronavírus obrigou inúmeros fornecedores a, temporariamente ou não, encerrarem atividades presenciais em seus estabelecimentos.

Toda atividade econômica está em dificuldade e o Poder Público tenta mitigar os efeitos das medidas restritivas.

Contudo, a ausência de pessoas nos estabelecimentos, muitas vezes fechados ao público, criou uma situação difícil: os consumidores sequer conseguem contatar os fornecedores para questões triviais, tais como obter informações ou efetuar reclamação quanto ao funcionamento ou não recebimento do produto, quanto a serviço prestado ou ainda não prestado, a respeito de cobrança em valor indevido, a respeito de dúvidas quanto à forma de pagamento etc.

O momento é delicado e pede medidas efetivas e urgentes.

É preciso que o fornecedor disponibilize algum canal de atendimento para o consumidor. Em períodos como o presente, em que o atendimento presencial nem sempre é possível, deve o fornecedor disponibilizar ao menos um plantão telefônico em horário comercial para atender o consumidor.

Adotado o procedimento proposto devidamente, o consumidor será atendido, sendo certo que o encargo a ser suportado pelo fornecedor não é injusto ou exagerado.

Não estamos propondo a exigência de algo desarrazoadamente ou de difícil cumprimento. Ao contrário: a medida ora proposta pode ser facilmente cumprida, considerando que o *teletrabalho* passou a fazer parte da realidade de forma mais intensa.

Como cláusula de vigência, entendemos que o prazo de dez dias é mais do que suficiente para que os fornecedores possam implementar as medidas ora propostas, que são extremamente singelas.

Contamos com o apoio de nossos Pares a esta importante proposição.

Sala das Sessões,

s Sessões,

## Senador ROBERTO ROCHA