

PARECER Nº , DE 2022

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, sobre o Projeto de Lei nº 6.547, de 2019 (Substitutivo da Câmara dos Deputados ao Projeto de Lei do Senado nº 450, de 2011), que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e defesa por meio da internet.*



SF/22184.20430-50

Relator: Senador **STYVENSON VALENTIM**

I – RELATÓRIO

Vem ao exame da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), o Projeto de Lei (PL) nº 6.547, de 2019. Trata-se de substitutivo da Câmara dos Deputados ao Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 450, de 2011, de iniciativa da Senadora Lúcia Vânia. A proposição em tela busca alterar a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), com o objetivo de facilitar o atendimento do cidadão por órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor a partir da internet.

Na justificativa do projeto original, a autora menciona que a internet e as modernas tecnologias de transmissão de dados propiciaram extrema facilidade ao consumidor para realizar compras e transações por meios eletrônicos. Assim, acredita que o Estado também deve oferecer ao consumidor um atendimento facilitado, célere e tão moderno quanto as recentes práticas de contratações a distância, especialmente quando sofre abusos ou violação de seus direitos.

Nesta Casa Legislativa, a iniciativa foi encaminhada à CCT e à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), cabendo à última a decisão terminativa. Tendo recebido

parecer favorável em ambos os colegiados, a proposição seguiu à Câmara dos Deputados.

O texto final do PLS nº 450, de 2011, resultou composto por três artigos. A fim de indicar o objeto da proposta e seu respectivo âmbito de aplicação, seguindo o disposto no art. 7º da Lei Complementar (LCP) nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, o art. 1º especificava que o projeto pretendia alterar os arts. 4º, 5º, 6º e 55 do CDC.

Em seguida, o art. 2º da iniciativa promovia as quatro mencionadas alterações. A primeira modificação (art. 4º do CDC) introduzia, entre os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo (PRNC), a implementação de atendimento a distância pelos órgãos públicos que defendem os direitos do consumidor, mediante o emprego permanente de tecnologias de telecomunicações e informação e de incentivos capazes de viabilizá-lo.

A segunda mudança (art. 5º do CDC) acrescentava a disponibilização de canais de atendimento a distância, preferencialmente por meio da internet, para o recebimento e o processamento de representações e denúncias, entre os instrumentos de execução da PNRC.

Por sua vez, a terceira alteração (art. 6º do CDC) procurava incluir o atendimento a distância pelos serviços públicos para proteção e defesa do consumidor entre seus direitos básicos.

Na sequência, a quarta e última modificação (art. 55 do CDC) buscava permitir que os órgãos oficiais passassem a expedir notificações por meios eletrônicos.

Finalmente, o art. 3º do PLS nº 450, de 2011, previa sua vigência na data da publicação da nova lei, se aprovada.

Na Câmara dos Deputados, a proposição recebeu a designação de Projeto de Lei (PL) nº 3.788, de 2012, e tramitou nas Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI), de Defesa do Consumidor (CDC) e de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC).

A matéria foi então aprovada nas duas primeiras comissões, seguindo o parecer favorável de seus respectivos relatores. Na última, o projeto foi considerado jurídico, constitucional e vazado em boa técnica legislativa, na forma do substitutivo apresentado.



Em síntese, o substitutivo aprovado apenas transferiu as modificações direcionadas ao art. 4º do CDC para o art. 5º do mesmo diploma, combinando-as com a alteração já pretendida para esse dispositivo. De resto, o novo texto mantém as redações sugeridas para os arts. 6º e 55 do CDC.

As razões para a emenda aprovada na Câmara dos Deputados encontram-se no parecer da CCJC daquela Casa. Na avaliação do Colegiado, quanto à juridicidade da proposta, a *implantação de atendimento a distância pelos órgãos públicos* não poderia ser considerada um dos objetivos da PNRC, que estão dispostos no art. 4º do CDC, por lhe faltarem características de fundamentação principiológica.

Além do mencionado aglutinamento, entre as alterações propostas para os arts. 4º e 5º do CDC, o PL nº 6.547, de 2019, também aprimorou aspectos de técnica legislativa do texto original, ao segregar cada uma das mudanças sugeridas em um dispositivo específico. Assim, coube ao art. 2º do projeto alterar a redação do art. 5º do CDC, ao art. 3º modificar o texto do art. 6º do Código e ao art. 4º dar nova redação a seu art. 55.

Por derradeiro, a cláusula de vigência foi renumerada para o art. 5º.

Após tramitar neste Colegiado, a matéria seguirá à Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC) e, posteriormente, ao Plenário desta Casa.

Não foram apresentadas emendas.

II – ANÁLISE

Nos termos dos incisos II e IX do art. 104-C do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), compete à CCT opinar sobre assuntos atinentes à política nacional de ciência, tecnologia, inovação, comunicação e informática, bem como sobre assuntos correlatos. A iniciativa em comento inscreve-se, portanto, no rol das matérias sujeitas ao exame deste Colegiado.

Examinando o mérito da iniciativa naquilo que toca as competências desta Comissão, entendemos que hoje, após tantos anos de tramitação, o projeto se mostra significativamente mais necessário do que o era no momento de sua apresentação.



Ao atualizar os dados usados para justificar a aprovação da proposta nesta Casa em 2012, constatamos que a internet se tornou muito mais presente na vida da população brasileira. A depender do serviço prestado ao usuário, assume até mesmo caráter de essencialidade.

Verificamos que foi registrado em parecer anterior desta Comissão que o acesso à internet, em 2010, estava disponível em 27% dos domicílios brasileiros e permitia a conexão de cerca de 41% da população. Tais informações foram obtidas por meio de levantamento de dados da Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil – TIC Domicílios e Empresas, edição de 2010, elaborada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br).

Já em 2020, último dado disponível da referida pesquisa, a internet estava disponível em 83% dos lares brasileiros, alcançando quase 86% da população. Constatamos, portanto, o acelerado crescimento do acesso à internet ao longo da última década, que atingiu mais do que o triplo do índice de domicílios e mais do que o dobro da proporção de indivíduos conectados no período.

Outro indicador relevante para mensurar o avanço da internet durante o período é o volume financeiro movimentado por meio do comércio eletrônico. Em uma década, a evolução foi ainda mais espantosa. Em 2011, o faturamento desse mercado correspondia a R\$ 18,7 bilhões. Dez anos depois, as receitas do segmento já alcançavam o surpreendente montante de R\$ 161 bilhões, uma cifra oito vezes maior que a inicial.

Consideramos ainda que o número de usuários de internet continuará a crescer nos próximos anos em face dos esforços públicos e privados para promover a expansão das redes de telecomunicações e ofertar serviço em localidades que não ainda dispõem de cobertura adequada. A licitação de radiofrequências para o serviço móvel de quinta geração (5G), realizada em novembro último, é emblemática desse caso. Em função das obrigações contidas no edital, as prestadoras de serviços de telecomunicações passarão a oferecer acesso à internet em cerca de 10 mil pequenas localidades, que não contam com o serviço.

Além disso, o governo federal vem realizando uma série de ações para aplicar as tecnologias de informação e comunicação em seu relacionamento com os cidadãos. Em primeiro lugar, citamos a Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, proveniente da Medida Provisória nº 983, de 16 de junho de 2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas



eletrônicas em interações com entes públicos. Também vale mencionar a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

Em ambos os casos, a administração pública vem empregando tecnologias para facilitar seu contato com o cidadão e elevar o índice de eficiência de suas atividades. Nada mais natural, portanto, que tal movimento seja estendido igualmente aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, em todos os níveis da federação.

No tocante às alterações do projeto encaminhadas pela Câmara dos Deputados, corroboramos o entendimento da CCJC de que o mérito da proposta não foi afetado. As modificações sugeridas apenas promovem ajustes sob a perspectiva da juridicidade e da técnica legislativa.

Em síntese, julgamos que a proposição sob exame amplia e facilita o acesso dos cidadãos aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, estando em completa sintonia com os esforços empreendidos para expansão das redes de telecomunicações, implantação do Governo Digital e aumento da eficiência do serviço público. Ao promover a modernização dos canais de atendimento para receber e processar representações e denúncias, a iniciativa possibilitará benefícios aos consumidores e maior controle sobre a atividade empresarial.

III – VOTO

Diante do exposto, o voto é pela **aprovação** do PL nº 6.547, de 2019, na forma do substitutivo aprovado pela Câmara dos Deputados.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

