



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI Nº 1409, DE 2022

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar o fornecedor varejista, que comercializa o produto diretamente com o consumidor em pequena quantidade, no âmbito do comércio eletrônico, a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

AUTORIA: Senadora Rose de Freitas (MDB/ES)



[Página da matéria](#)

PROJETO DE LEI Nº DE 2022

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar o fornecedor varejista, que comercializa o produto diretamente com o consumidor em pequena quantidade, no âmbito do comércio eletrônico, a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).



SF/22831.04301-20

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 29-A:

“**Art. 29-A.** O fornecedor varejista, que comercializa o produto diretamente com o consumidor em pequena quantidade, no âmbito do comércio eletrônico, é obrigado a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Este projeto de lei tem por objetivo obrigar o fornecedor varejista que atua no âmbito do comércio eletrônico a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), com vistas a resolver problemas decorrentes da atividade econômica diretamente com o consumidor.

Atualmente, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é obrigatório somente no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Executivo Federal, tais como bancos, companhias aéreas, prestadoras de serviços de telefonia e televisão por assinatura, empresas de planos de saúde e companhias de água e energia, na forma do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

Desse modo, defendemos que as empresas varejistas também sejam obrigadas a manter o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), abrangendo inclusive as empresas estrangeiras, como por exemplo a Shein, que atuam no território nacional.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos dignos parlamentares para a aprovação desta proposição legislativa.

Sala das Sessões,

Senadora ROSE DE FREITAS



SF/22831.04301-20

LEGISLAÇÃO CITADA

- Decreto nº 11.034 de 05/04/2022 - DEC-11034-2022-04-05 - 11034/22
<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2022;11034>
- Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - 8078/90
<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:1990;8078>