



SENADO FEDERAL

PARECER Nº , DE 2025

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR, sobre o Projeto de Lei nº 6547, de 2019 (Substitutivo da Câmara dos Deputados ao PLS nº 450/2011, PL nº 3788/2012), 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.*

Relatora: Senadora **DAMARES ALVES**

I – RELATÓRIO

Chega à Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC) 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, que tramitou, naquela Casa, sob a designação de PL nº 3.788, de 2012. Em síntese, a proposição 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.



SENADO FEDERAL

Na justificação de seu projeto, a autora destaca a necessidade de modernizar o atendimento ao consumidor pelos órgãos públicos, garantindo acesso facilitado via internet, em sintonia com a crescente utilização desse meio nas relações de consumo. Ela aponta que o setor privado oferece soluções ágeis e eficazes ao consumidor. Enquanto isso, o Estado mantém estruturas burocráticas, lentas e pouco padronizadas, o que desestimula denúncias e enfraquece a fiscalização. Diante do aumento expressivo das compras pela internet e de exemplos bem-sucedidos de serviços públicos digitais, apresenta a iniciativa para assegurar ao consumidor um atendimento moderno, célere e eficiente, compatível com a realidade tecnológica e econômica do País.

A proposição original foi aprovada, nesta Casa, pelas Comissões de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), e de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), tendo recebido, ao todo, seis emendas.

O texto final restou composto de três artigos. O art. 1º indica o objeto da proposta e seu respectivo âmbito de aplicação, nos termos já descritos anteriormente. Na sequência, o art. 2º promove alterações no CDC para facilitar o acesso aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, pela implementação de atendimento à distância. Por fim, o art. 3º estabelece vigência imediata para a lei, se aprovada.

O projeto foi então remetido à Câmara dos Deputados em 26/04/2012, onde passou pela deliberação das Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI), de Defesa do Consumidor (CDC) e de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC).

Aprovada nas duas primeiras comissões, a matéria foi considerada jurídica, constitucional e vazada em boa técnica legislativa pela CCJC, na forma do substitutivo apresentado, que consta de cinco artigos. O art. 1º, como exigido, se refere ao objeto da proposta e seu respectivo âmbito de aplicação. Já os arts. 2º, 3º



SENADO FEDERAL

e 4º modificam dispositivos do CDC, sem alterar, contudo, a concepção do texto aprovado no Senado. Por sua vez, o art. 5º mantém a vigência imediata para a lei, se aprovada.

A matéria retornou ao Senado Federal em 18/12/2019, quando foi encaminhada à CCT e a esta Comissão. Pelo parecer aprovado na CCT, foram aprovadas as Emendas nº 1 e 2 – CCT, ambas de redação. A primeira emenda renumera o inciso VI do art. 5º do CDC para inciso VIII. A seguinte renumera o inciso XI do art. 6º do CDC para inciso XIV. Conforme indicado no referido parecer, tais modificações decorrem da publicação superveniente da Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, que altera o CDC e o Estatuto do Idoso para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Entre os dispositivos modificados estão os arts. 5º e 6º do CDC.

Após o exame deste Colegiado, o projeto seguirá ao Plenário para deliberação final.

II – ANÁLISE

Conforme determina o Regimento Interno do Senado Federal, nos termos do seu art. 102-A, inciso III, cumpre à CTFC opinar sobre assuntos pertinentes à defesa do consumidor. A iniciativa, portanto, está sujeita à apreciação deste Colegiado.

Ademais, por ser a última comissão a examinar a matéria, incumbe-lhe pronunciar-se também sobre os aspectos de constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade.

Nesse sentido, a proposição atende aos requisitos constitucionais formais relativos à competência legislativa da União, conforme o art. 22, inciso I, da Constituição, e às atribuições do Congresso Nacional, de acordo com o *caput* do art. 48. O projeto em exame não contraria preceitos ou princípios da Lei Maior, não havendo objeções a respeito de sua constitucionalidade material.



SENADO FEDERAL

Quanto à juridicidade, a iniciativa atende aos pressupostos de novidade, abstração, generalidade, imperatividade e coercibilidade, sendo compatível com o ordenamento legal vigente.

De igual forma, a tramitação do projeto respeitou os ditames fixados no Regimento Interno do Senado Federal.

Para adentrar no mérito da proposição, cabe examinar, em primeiro lugar, a questão social que ela pretende enfrentar. Nesse sentido, é perceptível o distanciamento crescente entre a modernização das relações de consumo e o atendimento do Estado a seus cidadãos. Conforme apontado pela autora do projeto, o consumidor encontra enorme facilidade para realizar compras, contratar serviços e interagir com fornecedores por meio da internet. No entanto, quando precisa acionar os órgãos públicos para defesa de seus direitos, encontra estruturas burocráticas, presenciais e pouco acessíveis. Como consequência, essa defasagem gera desestímulo à denúncia de abusos, reduz a eficácia da fiscalização e resulta em estatísticas subestimadas, que não refletem a real dimensão das violações no mercado de consumo.

Conforme destacado no parecer da CCT, há quinze anos, cerca de 27% dos domicílios brasileiros tinham acesso à internet e as receitas do comércio eletrônico não chegavam a R\$ 20 bilhões por ano. Na atualidade, quase 94% dos domicílios possuem acesso à internet e o comércio eletrônico movimenta mais de R\$ 200 bilhões por ano. A ausência de canais digitais eficientes de atendimento público compromete a efetividade da proteção ao consumidor. É necessária uma solução urgente, pois a cada ano mais e mais brasileiros são afetados e o fluxo de comércio continua a crescer aceleradamente.

Assim, a proposta em análise busca corrigir essa lacuna ao prever, no CDC, a obrigatoriedade de disponibilização de canais de atendimento à distância, preferencialmente pela internet, para o recebimento e processamento de reclamações e denúncias. Além disso, reconhece o atendimento eletrônico como um direito básico do consumidor e autoriza os órgãos oficiais a expedirem notificações por



SENADO FEDERAL

meios digitais. Com isso, o Estado passa a oferecer ao cidadão um atendimento mais célere, acessível e moderno, compatível com a dinâmica atual das relações de consumo. Trata-se de uma medida que fortalece a cidadania, amplia a transparência e protege o consumidor diante de práticas abusivas.

É verdade que alguns órgãos públicos já avançaram na implementação de canais digitais durante a longa tramitação desta matéria no Congresso Nacional. Como exemplo, podemos citar Procons estaduais, delegacias especializadas e até mesmo no portal Consumidor.gov.br, que registra milhões de demandas por ano com índices elevados de solução. Contudo, essas iniciativas ainda são isoladas, desarticuladas e desiguais. Em muitos casos, dependem da vontade política e da capacidade administrativa de cada ente federado, o que gera desigualdade no acesso do cidadão à proteção de seus direitos.

É justamente nesse ponto que o projeto revela um de seus principais méritos: ao alterar o CDC, estabelece condições mínimas obrigatórias em todo o território nacional, garantindo que União, Estados, Distrito Federal e Municípios ofereçam canais digitais de atendimento ao consumidor. Dessa forma, cria-se um patamar uniforme de proteção, assegurando que todos os brasileiros, independentemente de sua localidade, tenham acesso a mecanismos modernos, ágeis e eficazes de defesa de seus direitos.

Essa padronização também fortalece o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, reduz disparidades regionais e promove maior integração entre os órgãos públicos, permitindo inclusive a construção de bases de dados mais consistentes e representativas da realidade do consumo no país. Assim, o Estado não apenas amplia a confiança do cidadão nas instituições, mas também garante que a defesa do consumidor seja exercida de forma mais equitativa e transparente, estando em sintonia com os princípios constitucionais da eficiência administrativa e da justiça social.

Além dos citados princípios, outros encontram assento no texto constitucional. O art. 5º, inciso XXXII, da Constituição atribui ao



SENADO FEDERAL

Estado a defesa do consumidor, na forma da lei; enquanto isso, o art. 170 determina que a ordem econômica deve observar, entre outros, o princípio da defesa do consumidor. Assim, o projeto concretiza mandamentos constitucionais, fortalece a cidadania e garante que a defesa do consumidor seja efetivamente exercida como direito fundamental e como princípio estruturante da ordem econômica brasileira em ambientes digitais.

Outro mérito da proposição é sua plena sintonia com a legislação mais recente sobre governo digital, como a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que estabelece princípios e instrumentos para ampliar a eficiência pública por meio da transformação digital. Ambas reforçam a necessidade de que o Estado adote mecanismos tecnológicos que garantam maior eficiência, transparência e acessibilidade no atendimento ao cidadão. O uso da internet no serviço público não apenas reduz custos administrativos, ao diminuir a necessidade de estruturas físicas e de pessoal para atendimento presencial, como também permite a ação integrada entre União, estados e municípios.

Em resumo, consideramos altamente louvável e meritório o projeto em questão, que alinha a defesa do consumidor às diretrizes contemporâneas de gestão pública e às transformações da sociedade digital. A proposta também contribui para equilibrar as relações de consumo e reforçar a confiança do cidadão nas instituições. A ampliação dos canais digitais de atendimento não apenas facilita a vida do consumidor, mas também fortalece a capacidade de fiscalização do Estado, permitindo respostas mais rápidas e abrangentes diante de abusos no mercado. Trata-se, portanto, de iniciativa que promove eficiência administrativa, economicidade e justiça social, garantindo que os direitos do consumidor sejam efetivamente protegidos em um ambiente cada vez mais digitalizado.

Quanto ao substitutivo aprovado na Câmara dos Deputados, entendemos que ele não alterou a substância do projeto,



SENADO FEDERAL

apenas lhe aperfeiçoou a forma para melhor atender aos padrões da técnica legislativa, conforme exposto no parecer da CCJC daquela Casa. As alterações no CDC, que estavam todas contidas no art. 2º do texto enviado à Câmara dos Deputados, foram desdobradas nos arts. 2º, 3º e 4º do substitutivo, sem, contudo, modificar a ideia original.

Igualmente consignamos concordar com as emendas aprovadas na CCT. De fato, após a elaboração do substitutivo pela Casa Revisora, foi publicada a Lei nº 14.181, de 2021, que modificou os arts. 5º e 6º do CDC, acrescentando-lhes novos incisos. Tal alteração, portanto, enseja a renumeração dos dispositivos propostos no projeto em exame.

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, e pela **aprovação** das Emendas nº 1 e 2 – CCT.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relatora