



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DO SENADO

### Nº 450, DE 2011

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que *dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*, para garantir a facilitação de atendimento do consumidor por órgãos públicos de proteção e fiscalização através da internet.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** Esta Lei altera os artigos 4º, 5º, 6º, 55 e 106 da 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 fiscalização através da internet.

**Art. 2º** A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar com as seguintes modificações:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, **o incentivo à modernização dos serviços públicos para atendimento à distância**, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

.....

II -.....:

.....

**e) pela facilitação de acesso do consumidor aos órgãos governamentais de fiscalização e proteção, mediante o emprego permanente de tecnologias modernas de telecomunicação e transmissão eletrônica de dados.**

.....

**IX – incentivo à implementação de serviços públicos de atendimento do consumidor à distância.”(NR)**

“Art. 5º.....:

.....

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor;

**VI – disponibilização de canais de atendimento público à distância, para o recebimento e processamento de representações e denúncias através de redes de comunicação, preferencialmente a rede mundial de computadores.”(NR)**

“Art. 6º.....:

.....

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral;

**XI – a facilitação de atendimento à distância aos serviços públicos de fiscalização e proteção do consumidor.”(NR)**

“Art. 55º.....

.....

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações, **inclusive por meios eletrônicos**, aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.”(NR)

“Art. 106º.....:

.....

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais, **assegurando a facilitação de atendimento do consumidor;**

.....”(NR)

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

## **JUSTIFICAÇÃO**

O objetivo desta iniciativa é incentivar políticas públicas de atendimento pelo Estado do consumidor que sofre qualquer tipo de violação ou abuso contra seus direitos, garantindo-lhe a facilitação de acesso aos órgãos de fiscalização e controle da atividade consumerista através da rede mundial de computadores (internet).

Para isso, são alterados dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor) que apresentam normas programáticas com relação às políticas públicas de amparo ao consumidor, a fim de que União, Estados, Distrito Federal e Municípios possam articular mecanismos próprios orientados por essas diretrizes ora propostas.

Reportagem da Revista Veja, publicada em 3 de agosto de 2011, intitulada “Na internet não tem fila”, elenca os benefícios para o Governo e para a sociedade dos serviços públicos disponíveis pela internet e destaca os órgãos públicos que já implementam, com significativa eficácia e segurança, parte dos serviços pelos quais é responsável, tais como a Receita Federal – dos quais a Declaração do Imposto de Renda é, hoje, um serviço exemplar –, a Polícia Federal e alguns Departamentos Estaduais de Trânsito. Há também Cartórios e Delegacias de Polícia Civil que oferecem atendimento eletrônico com razoável confiabilidade.

Inspirados nesses bons exemplos e no mais legítimo interesse em fazer-se cumprir o princípio constitucional da eficiência administrativa, pretendemos garantir ao consumidor o direito de ser atendido pelos órgãos públicos de fiscalização e defesa de seus direitos de forma compatível com o atual volume de contratos firmados através dessa modalidade de compra.

Não nos parece justo que, por um lado, o consumidor encontre extrema facilidade ao exercer a atividade consumerista, com o advento da internet e de modernas tecnologias de transmissão de dados, mas, por outro lado, quando sofre abusos ou violação de seus direitos, o Estado não lhes ofereça um atendimento facilitado, célere e tão moderno quanto às recentes práticas de contratações à distância.

Essa discrepância tem por consequência o desestímulo à denúncia e à fiscalização, importando dados estatísticos de atendimento absolutamente subestimados e dissociados da realidade praticada, uma vez que a internet transformou as relações pessoais e de consumo a um patamar irreversível na sociedade moderna e globalizada, o que não tem sido acompanhado pelo Estado fiscalizador.

Dados obtidos na internet revelam que a internet é, hoje, o terceiro veículo de maior alcance no Brasil, superada apenas pelo rádio e pela televisão, com estatísticas relevantes: cerca de 87% dos usuários utilizam a rede para pesquisar produtos e serviços; e mais de 70% confiam em opiniões de compra sobre produtos e empresas registradas em fóruns e sites especializados, como o

ReclameAqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)), um serviço gratuito e de iniciativa privada que tem substituído, com grande margem de sucesso, os órgãos públicos de fiscalização.

E parte desse sucesso deve-se precisamente pela facilidade de atendimento, que é feito totalmente por meio do próprio site, através de um cadastro simples e rápido, a que se seguem os registros de reclamações e denúncias. O Portal Exame.com publicou, no início de 2011, reportagem em que aponta as empresas “campeãs” de reclamações, tendo por parâmetro o site ReclameAqui:

“De fruto de uma iniciativa pessoal a canal de comunicação entre empresas e clientes. Desde que foi fundado em 2001 pelo empresário Maurício Vargas, o Reclame Aqui já cadastrou mais de 4 milhões de pessoas e atualmente recebe em média 7.000 reclamações de consumidores por dia. O que antes era um canal informal tornou-se uma importante ponte entre empresas e consumidores nos últimos anos.”

Segundo os portais IDG Now, G1 e Meta Análise, os consumidores gastaram R\$ 8,2 bilhões em compras on-line em 2008, R\$ 10,6 bilhões em 2009 e R\$ 14,8 bilhões em 2010, o que representa um terço de todas as transações entre varejo e consumidores feitas no Brasil. Além disso, com o Plano Nacional de Banda Larga implementado pelo Governo Federal, a prestação de serviços públicos focados no atendimento eletrônico torna-se medida premente e fundamental à medida que mais consumidores passarão a ter acesso a esse veículo revolucionário que é a internet.

Nesse sentido, os Procons e as Delegacias do Consumidor ainda são os órgãos preferenciais do cidadão para denunciar a violação de seus direitos. No entanto, em descompasso com as perspectivas desenvolvimentistas, esses órgãos, que são vinculados aos Poderes Executivos locais, dependem de iniciativas dos respectivos Governos, sendo, portanto, não-padronizadas e dessincronizadas, o que restringe significativamente a atuação sistêmica em defesa do consumidor. Seu atendimento é extremamente burocratizado e, via de regra, sua estrutura de pessoal e equipamentos revela-se insuficiente à demanda de um mercado economicamente aquecido como o brasileiro.

Diante do exposto, conclamamos os ilustres Pares para aprovarem esta proposta, a fim de que possamos garantir ao consumidor brasileiro um atendimento verdadeiramente eficaz para o exercício do seu direito de defesa perante órgãos governamentais.

Sala das Sessões,

**Senadora LÚCIA VÂNIA**

**LEGISLAÇÃO CITADA****LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

### CAPÍTULO III Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

CAPÍTULO VII  
Das Sanções Administrativas  
(Vide Lei nº 8.656, de 1993)

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

- I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;
- II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
- IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;
- V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;
- VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;
- VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;
- VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado)

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

*(Às Comissões de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática; e de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle, cabendo à última a decisão terminativa)*

Publicado do **DSF** 05/08/2011