



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DO SENADO

Nº 274, DE 2010

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a proteção do consumidor em operações realizadas por meio eletrônico.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 6º**

XI – a segurança nas transações por meio eletrônico e o sigilo das informações prestadas (NR).

Art. 33-A. Na oferta e no fornecimento de produto ou serviço por meio eletrônico, os nomes completos, endereços eletrônicos, telefones e endereços geográficos do fabricante do produto, do prestador do serviço e do ofertante do produto ou serviço devem ser ostensivamente informados nas páginas eletrônicas em que o produto ou serviço for ofertado.

§ 1º Nos sítios eletrônicos de leilão virtual ou outros que intermedeiem ou promovam aproximação entre consumidores e fornecedores por meio eletrônico, as informações previstas no *caput* relativas às contrapartes poderão ser prestadas no momento do fechamento do negócio, mas as relativas ao responsável pelo sítio eletrônico deverão ser apresentadas ostensivamente na página inicial.

§ 2º Nas ações para a proteção de direito do consumidor, serão consideradas válidas as citações e intimações entregues no endereço informado na forma deste artigo.

Art. 41-A. Nas relações travadas por meio eletrônico, os fornecedores são responsáveis por proporcionar meios adequados e seguros para a negociação, preservando o sigilo das informações prestadas pelo consumidor e produzindo documentos suficientes para a comprovação de cada etapa da operação.”

.....

Art. 44-A. É vedado ao fornecedor violar o sigilo das transações eletrônicas realizadas com o consumidor, doando, vendendo ou de outra forma compartilhando qualquer das informações pessoais do consumidor, salvo para a formação de bancos de dados e cadastros destinados à proteção do crédito, respeitadas as demais normas desta Seção.

Art. 44-B. Nas transações por meio eletrônico, o fornecedor somente poderá solicitar do consumidor as informações razoáveis e necessárias à conclusão do negócio, vedada a exigência de qualquer informação sensível ou que represente intromissão em sua vida privada.

.....

Art. 48-A. No fornecimento de produto ou serviço por meio eletrônico, o fornecedor, antes da conclusão do negócio, sem prejuízo da prestação das demais informações exigidas pelas normas de proteção ao consumidor, dará acesso ao texto integral do contrato e organizará meios que permitam ao consumidor:

- I - receber confirmação individualizada sobre o sucesso da contratação;
- II - alertar sobre a ocorrência de erros ou falhas no pedido;
- II - exercer o direito de arrependimento de que trata o art. 49; e
- IV - arquivar quaisquer documentos eletrônicos úteis à tutela de seus direitos.

Parágrafo único. Juntamente com a confirmação da contratação, o fornecedor informará, de forma clara e ostensiva, sobre o prazo para o exercício do direito de arrependimento e sobre os meios postos à disposição do consumidor para exercê-lo.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone, a domicílio, pela rede mundial de computadores ou por outro meio eletrônico.

§ 1º Se o consumidor exercer o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato.

§ 2º Caso o pagamento tenha-se dado por cartão de crédito ou outro meio de pagamento assemelhado, o fornecedor do produto ou serviço e o responsável pela administração dos serviços relativos ao cartão de crédito são solidariamente responsáveis por assegurar que nenhum valor será cobrado ou, se o valor já tiver sido total ou parcialmente pago no momento da manifestação do arrependimento, que o lançamento do estorno seja feito no prazo máximo de vinte e quatro horas, sob pena de aplicação do parágrafo único do art. 42 desta Lei.

§ 3º Na hipótese de exercício imotivado do direito de arrependimento, o consumidor, se não recusar o recebimento no momento da entrega, será responsável pelos custos da devolução do produto ao fornecedor.

.....

Art. 72-A. Vender, ceder, doar ou de outra forma compartilhar informação pessoal relativa a consumidor, obtida em transação por meio eletrônico, salvo para alimentação de banco de dados ou cadastro destinado à proteção do crédito.

Pena – Detenção de seis meses a um ano ou multa.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor cento e vinte dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor é, sem sombra de dúvida, um dos mais importantes e modernos diplomas legais brasileiros vigentes. Suas normas tiveram como efeito uma verdadeira revolução nas relações entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços no Brasil, não só conferindo tratamento justo ao desequilíbrio de força entre as partes da relação de consumo, mas também conscientizando os consumidores de sua importância e de seu direito de exigir o respeito que merecem, como agentes econômicos e como cidadãos.

Mesmo depois de vinte anos, suas normas continuam atuais, em grande parte devido ao caráter abrangente dos direitos ali inaugurados, que permitiu que as normas sobrevivessem às frequentes alterações nas práticas comerciais ao longo dessas duas décadas.,

No entanto, depois da edição do Código, uma nova situação se descortinou nas relações de consumo: o crescimento cada vez mais vigoroso do comércio eletrônico, principalmente aquele realizado pela internet. Embora seja pacífica, na doutrina e na jurisprudência, a aplicabilidade das normas de defesa do consumidor ao comércio eletrônico, a sociedade está a demandar regras especialmente talhadas para a proteção do consumidor nessa nova forma de contratação, tendo em vista suas especificidades.

Os principais problemas identificados foram a segurança nas transações, as formas de cumprimento do dever de informar, a preservação do sigilo das informações e o exercício do direito de arrependimento em operações fora do estabelecimento do fornecedor.

Em relação à segurança e ao sigilo, optamos por, seguindo a bem-sucedida receita do CDC, dar caráter abrangente aos dispositivos propostos, atribuindo-se genericamente ao fornecedor que se beneficiar do meio eletrônico para a realização de seus negócios a responsabilidade por proporcionar meios seguros para a troca de informações eletrônicas e produzir documentos suficientes para a comprovação de cada etapa da operação. Esses dispositivos poderão ser regulamentados no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, de forma a se adaptarem aos setores específicos do mercado de consumo. Ademais, a regulamentação infralegal conferirá maior agilidade à evolução das normas jurídicas, em harmonia com o dinamismo exigido pelas constantes inovações tecnológicas que têm marcado a sociedade de consumo.

Acrescentamos também uma nova conduta típica, apenas com restrição à liberdade, consistente em compartilhar informações pessoais dos consumidores. Essa prática comum no comércio eletrônico gera aborrecimentos aos consumidores, que, dia a dia, veem-se importunados por inúmeras ofertas não solicitadas, sem falar nas questões de privacidade e de segurança que o compartilhamento descontrolado de informações pode causar.

Na seara do direito à informação, complementamos o rol de informações que devem ser fornecidas nas transações eletrônicas, exigindo que constem das páginas na internet os nomes, endereços eletrônicos,

endereços físicos e telefones dos fornecedores. Citações e intimações nos endereços fornecidos serão consideradas válidas. Além disso, os fornecedores serão obrigados a permitir ao consumidor acesso prévio ao contrato a ser celebrado, enviando uma confirmação após o fechamento do negócio. Todos os documentos poderão ser arquivados pelos consumidores, para resguardo de seus direitos.

Quanto ao direito de arrependimento, explicitamos sua aplicabilidade ao comércio eletrônico. Estabelecemos, porém, que, se o consumidor desistir imotivadamente, como faculta a lei, ficará responsável por devolver o produto ao fornecedor e arcar com as despesas da devolução. O sentido da proposta é dividir os custos advindos da desistência imotivada, uma vez que não haverá culpa de qualquer das partes: o fornecedor arcará com a entrega e o consumidor, com a devolução. Entendemos que, dessa forma, desestimulam-se condutas oportunistas de consumidores mal intencionados. Entretanto, se o consumidor, no ato da entrega, prontamente recusar o recebimento, o custo será completamente atribuído ao fornecedor.

Outra questão relacionada ao arrependimento é a do pagamento com cartões de crédito, que é a modalidade predominante no comércio eletrônico. Nesses casos, caso o consumidor se arrependa, não faz sentido permitir que o valor seja lançado e pago, para somente ser estornado na fatura do mês seguinte. As administradoras de cartões de crédito são beneficiárias diretas das relações de consumo, principalmente considerando as altas taxas de administração que cobram dos fornecedores em geral. Mesmo assim, é prática comum – embora abusiva, a nosso sentir – que as administradoras esquivem-se da discussão e informem ao consumidor que a responsabilidade pelo estorno é do fornecedor que fez o lançamento. Este, por sua vez, estabelece prazos irrazoáveis para cancelar o lançamento. Ora, se a cobrança é lançada em minutos, qual é a justificativa para o estorno demorar dias, semanas ou meses?

Por isso, previmos que, se a fatura do cartão de crédito ainda não houver sido paga, nenhum valor poderá ser cobrado. Por outro lado, se o exercício do direito de arrependimento ocorrer após o pagamento da fatura, o prazo para o lançamento do estorno é de vinte e quatro horas. Por fim, estabelecemos que a responsabilidade pelo cancelamento é tanto do fornecedor quanto da administradora de cartões de crédito, sob pena de

devolução em dobro do valor indevidamente cobrado. Dessa forma, evita-se o “jogo de empurra” entre fornecedores e administradoras de cartão de crédito.

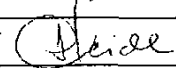
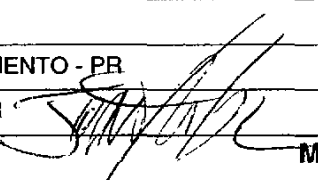
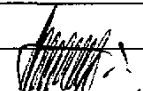
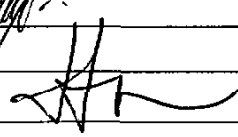
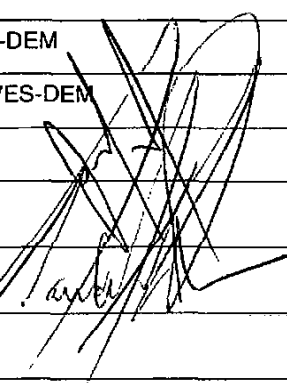
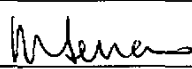
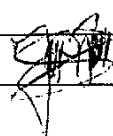
Com essas medidas, acreditamos que os direitos do consumidor estarão mais adequadamente tutelados, e que o Código de Defesa do Consumidor terá o arsenal necessário para enfrentar os desafios que surgem com o contínuo crescimento do comércio eletrônico. Por essa razão, contamos com o apoio dos dignos Pares para a aprovação do projeto.

Sala da Comissão, 9 de novembro de 2010.



**PROPOSIÇÃO DE INICIATIVA DA COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE,
DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE**

ASSINAM PELA APRESENTAÇÃO DA PROPOSIÇÃO DE AUTORIA DA COMISSÃO NA
REUNIÃO DE 09/11/2010, OS SENHORES(AS) SENADORES(AS):

PRESIDENTE :  (SEN. RENATO CASAGRANDE)	
RELATOR : 	
BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PR, PSB, PC do B, PRB e PP)	
RENATO CASAGRANDE-PSB	FÁTIMA CLEIDE-PT 
MARINA SILVA-PV	CÉSAR BORGES-PR
ALFREDO NASCIMENTO - PR	INÁCIO ARRUDA-PC DO B
JOÃO RIBEIRO-PR 	DELCÍDIO AMARAL-PT
Maioria (PMDB)	
GILVAM BORGES-PMDB	ROMERO JUCÁ-PMDB
HÉLIO COSTA-PMDB	VALDIR RAUPP-PMDB 
VAGO	ALMEIDA LIMA-PMDB 
VALTER PEREIRA-PMDB	GERALDO MESQUITA-PMDB
Bloco da Minoria (DEM e PSDB)	
GILBERTO GOELLNER-DEM	ADELMIR SANTANA-DEM
KÁTIA ABREU-DEM	RAIMUNDO COLOMBO-DEM
HERÁCLITO FORTES-DEM	MARIA DO CARMO ALVES-DEM
ELISEU RESENDE-DEM	JAYME CAMPOS-DEM
ARTHUR VIRGÍLIO-PSDB	ALVARO DIAS-PSDB
CÍCERO LUCENA-PSDB	FLEXA RIBEIRO-PSDB 
MARISA SERRANO-PSDB 	MÁRIO COUTO-PSDB
PTB	
GIM ARGELLO	SÉRGIO ZAMBIASI
PDT	
JEFFERSON PRAIA 	CRISTOVAM BUARQUE

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

TÍTULO I
Dos Direitos do Consumidor

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 V Das Práticas Comerciais

SEÇÃO II Da Oferta

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. (Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008).

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

SEÇÃO VI Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI **Da Proteção Contratual**

SEÇÃO I **Disposições Gerais**

.....

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

.....

TÍTULO II **Das Infrações Penais**

.....

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena Detenção de seis meses a um ano ou multa.

.....

.....

**COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR
E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE**

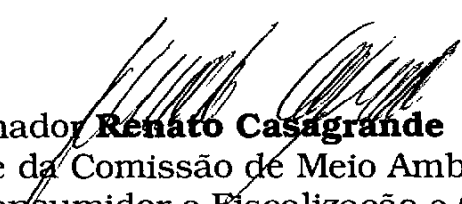
Ofício nº 129/2010-CMA

Brasília, 10 de novembro de 2010

Senhor Presidente,

Comunico a Vossa Excelência que, em reunião realizada no dia 9 de novembro do ano em curso, nos termos dos arts. 235, II, f e 245 do RISF, foi aprovado por esta Comissão a apresentação de Projeto de Lei que “altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a proteção do consumidor em operações realizadas por meio eletrônico”.

Sirvo-me do ensejo para renovar a Vossa Excelência as expressões do meu apreço.


Senador Renato Casagrande
Presidente da Comissão de Meio Ambiente,
Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle

Excelentíssimo Senhor
Senador José Sarney
Presidente do Senado Federal

*(Às Comissões de Constituição Justiça e Cidadania e de
Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática)*

Publicado no DSF, de 12/11/2010.

Secretaria Especial de Editoração e Publicações do Senado Federal – Brasília – DF

OS:15200/2010