

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2014

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para conferir maior segurança às relações de consumo não presenciais.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“**Art 39.**

.....

XIV – comunicar aos órgãos de proteção ao crédito informações negativas do consumidor, salvo se comprovadas a contratação e a prestação do serviço.

.....” (NR)

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 42-B:

“**Art. 42-B.** Na cobrança de débitos, cabe ao fornecedor o ônus da prova do contrato e da prestação do serviço.

Parágrafo único. Não faz prova do contrato a apresentação de dados unilaterais pelo fornecedor, sendo lícita a utilização de assinatura eletrônica que assegure a inequívoca identificação dos signatários.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



SF/14213.53656-07

JUSTIFICAÇÃO

Os dados fornecidos pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) revelam que as empresas de telefonia estão entre as campeãs de reclamação.

Os bancos comerciais figuram em segundo lugar nesse ranking de maus serviços prestados à população. As operadoras de TV por assinatura e as empresas de comércio eletrônico também são alvo de inúmeras queixas dos consumidores.

O comércio eletrônico amplia a capacidade de acesso da população ao mercado de bens e serviços, oferece maior comodidade ao consumidor e torna a pesquisa por preço e qualidade algo simples, ágil e eficiente, o que contribui sobremaneira para uma decisão consciente de consumo.

O traço comum a todos esses segmentos empresariais é a utilização, de forma cada vez mais intensiva, de recursos computacionais e de telecomunicações para ampliar a oferta de produtos e serviços. Esse modelo de negócio, calcado nas modernas tecnologias da informática e da comunicação, representa, sem dúvida, um avanço nas relações de consumo.

A resultante dessa conjuntura favorável foi o crescimento das transações comerciais celebradas por telefone ou pela internet.

Em que pese a todo esse cenário favorável à expansão do comércio eletrônico, há uma questão que se impõe e que precisa ser enfrentada. É que o crescimento dessa nova forma de contratar veio acompanhado de um aumento expressivo do número de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

É sabido que grande parte dessas reclamações decorre da insegurança jurídica ocasionada pela ausência de um contrato físico, formalmente assinado pelas partes, uma vez que o processo de contratação eletrônica é realizado de forma não presencial. Em razão da fragilidade desse modelo de negócio, as empresas e os consumidores têm sido vítimas de fraudadores que se utilizam de dados de terceiros para adquirir produtos e serviços.

Ocorre que as empresas, quase sempre e de forma abusiva, insistem em cobrar das vítimas os débitos resultantes desses contratos



fraudulentos. Os consumidores, que tiveram os seus dados pessoais indevidamente utilizados por terceiros de má-fé, acabam tendo seus nomes inscritos nos cadastros de inadimplentes e são obrigados a recorrer ao judiciário para recuperar a capacidade de crédito e obter a reparação dos danos sofridos. Além dos conflitos e da insatisfação dos consumidores, a insegurança das pessoas com as fraudes perpetradas no mundo virtual dificulta a expansão do comércio eletrônico com prejuízos para as próprias empresas.

Importante consignar que o Poder Judiciário tem consolidado o entendimento de que a existência de um contrato não pode simplesmente ser intuída, principalmente quando a cobrança é fundada em dados unilaterais fornecidos pela empresa.

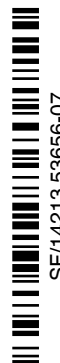
Dessa forma, as empresas que adotam um modelo de negócio baseado em operações não presenciais como os sistemas de televendas e de comércio eletrônico devem adotar soluções de segurança que permitam comprovar o contrato celebrado com seus clientes, assumindo para si os riscos de eventual falta de cautela na inequívoca identificação do contratante.

Registre-se, a propósito, que a tecnologia já permite a utilização de assinatura eletrônica e certificação digital como meios idôneos a comprovar a integridade e a autenticidade das manifestações de vontade veiculadas por documentos eletrônicos.

No âmbito do Poder Judiciário, por exemplo, a Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, já admite, mediante assinatura eletrônica, o envio de petições e a prática de atos processuais em geral por meio eletrônico.

Importante assinalar que a assinatura eletrônica não se restringe aos procedimentos de certificação digital, ainda pouco difundidos no Brasil. O termo compreende também outras formas de identificação inequívoca do signatário, como a realização de cadastramento prévio do usuário junto ao fornecedor do produto ou serviço, como ocorre, por exemplo, nas transações bancárias suportadas pela internet.

O texto proposto harmoniza-se, dessa forma, com as disposições da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, que institui a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), para



garantir a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica.

Assim, é necessário e urgente que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) seja atualizado de modo a exigir maior segurança nas relações de consumo originadas de forma não presencial com o suporte das tecnologias de informática e telecomunicações.

Nesse sentido, faz-se necessário acrescentar o art. 42-B ao CDC para impor ao fornecedor o ônus da prova do contrato e da prestação do serviço sem o que não poderá ser levado a efeito qualquer ação de cobrança.

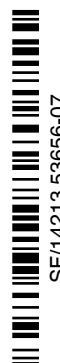
O parágrafo único, acrescentado ao referido dispositivo, insere no ordenamento o entendimento consagrado na jurisprudência dos tribunais de que os dados unilaterais apresentados pelo fornecedor não possuem valor probatório, sendo, todavia, admitida a prova constituída a partir da utilização de assinatura eletrônica que assegure a inequívoca identificação dos signatários.

Necessário, ainda, incluir o inciso XIV ao art. 39 do CDC para permitir a responsabilização dos fornecedores que, de forma abusiva, comunicam aos órgãos de proteção ao crédito informações negativas do consumidor mesmo quando deixam de adotar as medidas de segurança indispensáveis para comprovar, de forma inequívoca, a contratação e a prestação do serviço.

Assim, entendendo que a presente proposição irá contribuir para a formação de ambiente de negócios mais seguro nas relações de consumo não presenciais, contamos com a colaboração dos ilustres Pares no sentido de discuti-la, aperfeiçoá-la e, por fim, aprová-la.

Sala das Sessões,

Senador **WALDEMIR MOKA**



LEGISLAÇÃO CITADA

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

.....

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. [\(Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)



SF/14213.53656-07

XI - Dispositivo incluído pela [MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999](#), transformado em inciso XIII, quando da conversão na [Lei nº 9.870, de 23.11.1999](#)

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. [\(Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. [\(Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999\)](#)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

