

## PARECER N° , DE 2018

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado n° 545, de 2013, do Senador Vicentinho Alves, que *altera a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para vedar a retenção de senha ou documento comprobatório do horário de chegada do consumidor ao estabelecimento do fornecedor ou local de atendimento.*



SF/18406.02792-60

Relator: Senador **WILDER MORAIS**

### **I – RELATÓRIO**

Este colegiado aprecia, em decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado (PLS) n° 545, de 2013, de autoria do Senador Vicentinho Alves, estruturado em dois artigos.

No âmbito da antiga Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), o Senador Anibal Diniz apresentou relatório minucioso com voto pela aprovação do projeto de lei ora em exame. Desafortunadamente, naquela oportunidade, não houve deliberação sobre a matéria.

Assim sendo, por concordarmos com a avaliação do Senador Anibal, constante do processado da proposição, transcrevemos, quase na íntegra, os termos do relatório por ele oferecido.

O art. 1° acrescenta o inciso XIV e o § 2° ao art. 39 da Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O inciso XIV proposto classifica como abusiva a prática de reter senha ou qualquer documento comprobatório do horário de chegada do consumidor ao estabelecimento do fornecedor ou local de atendimento.

O § 2º determina que as senhas ou documentos mencionados no inciso XIV deverão ser restituídos ao consumidor, com anotação do horário e identificação da pessoa que realizou o atendimento.

O art. 2º (cláusula de vigência) estipula que a lei que, porventura, resultar da aprovação da proposta entrará em vigor trinta dias após a sua publicação.

Na justificção, o autor expõe que muitos fornecedores exigem que o consumidor lhes entregue a senha ou o documento que comprove o horário de chegada, o que inviabiliza a prova do mau atendimento. Para tanto, ele impõe a restituição da senha ou do documento usado como prova, com o devido apontamento do horário de atendimento e da pessoa que efetivou esse atendimento.

Inicialmente, a proposição sob comento foi distribuída à antiga CMA, em decisão terminativa.

No prazo regimental, não foram oferecidas emendas à proposta.

Na antiga CMA, o Senador Anibal Diniz apresentou relatório favorável ao projeto de lei em referência.

Posteriormente, foi lido em Plenário, o Requerimento nº 402, de 2014, de iniciativa do Senador Romero Jucá, mediante o qual o autor solicitou fosse ouvida a Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) a respeito do PLS nº 545, de 2013.

Após a aprovação do mencionado Requerimento, a proposição foi encaminhada à CAE, que opinou favoravelmente ao projeto de lei.

Com o advento da Resolução nº 3, de 2017, que instituiu esta Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC) e redefiniu as atribuições e denominação da CMA, além de outras providências, a proposta foi remetida a esta Comissão, em decisão terminativa.

## **II – ANÁLISE**

O consumidor merece respeito. Em diversos serviços – como na rede bancária e lotérica – os consumidores, em especial os mais humildes



que não tem acesso à tecnologia, tem sido submetidos a filas intermináveis e outras humilhações. Para reverter essa situação, em todo país tem sido imposto por lei limites de tempo de espera, que continuam sendo fraudados por fornecedores que retêm o único documento que o consumidor pode usar para provar o abuso que sofreu – as senhas de espera. Assim, este projeto é essencial para dar fim a esta fraude, em atenção aos direitos do consumidor.

Consoante o disposto no art. 102-A, inciso III, do Regimento Interno do Senado Federal, compete a esta Comissão manifestar-se sobre o mérito de temas concernentes à defesa do consumidor, devendo, ainda, emitir parecer sobre a constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade da proposição sob comento, uma vez que, nesta Casa, ela não será objeto de apreciação na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ).

No que se refere à constitucionalidade, o projeto de lei cuida de assunto da competência legislativa da União e está de acordo com os preceitos constitucionais relativos às atribuições do Congresso Nacional (art. 48) e à legitimidade da iniciativa legislativa (art. 61). A proposta não infringe qualquer disposição do texto constitucional.

Relativamente à juridicidade, a proposição cumpre as condições de inovação, efetividade, espécie normativa adequada, coercitividade e generalidade.

No tocante ao mérito, consideramos oportuno o PLS nº 545, de 2013 – que proíbe a retenção de senha ou qualquer documento que comprove o horário de chegada do consumidor ao estabelecimento ou ao do local de atendimento, além de estabelecer que, nessas senhas ou documentos, sejam apontados o horário e a identificação da pessoa que atendeu o consumidor – pois a finalidade da proposição é conferir ao consumidor maior atenção e respeito em relação ao ato de atendê-lo.

Ademais, conforme preceitua o art. 4º do CDC, a Política Nacional das Relações de Consumo visa, além de outros objetivos, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, a proteção de seus interesses econômicos, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, sendo um dos seus princípios o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Como se percebe, o propósito do PLS nº 545, de 2013, está em conformidade com os pressupostos da Política Nacional das Relações de Consumo.



A nosso ver, a proposição sob exame é meritória, porquanto contribui para o aperfeiçoamento da norma consumerista.

Só há um reparo a fazer quanto à técnica legislativa: a Lei nº 13.425, de 30 de março de 2017, acrescentou inciso XIV ao art. 39 do CDC, de sorte que se mostra necessário apresentar emenda de redação, a fim de adaptar o texto do PLS à nova redação do referido dispositivo.

### III – VOTO

Por essas razões, opinamos pela constitucionalidade, juridicidade, regimentalidade e, no mérito, pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 545, de 2013, com a seguinte **emenda de redação**:

#### EMENDA Nº – CTFC

Dê-se ao art. 1º do Projeto de Lei do Senado nº 545, de 2013, a seguinte redação:

“**Art. 1º** O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos, renumerando-se o atual parágrafo único como § 1º:

‘**Art. 39.** .....

.....  
XV – reter senha de atendimento ou qualquer documento comprobatório do horário de chegada do consumidor ao estabelecimento do fornecedor ou local de atendimento.  
.....

§ 2º As senhas ou documentos aludidos no inciso XV deste artigo deverão ser restituídas ao consumidor, com anotação do horário e identificação da pessoa que efetuou o atendimento.’ (NR)”

Sala da Comissão,

, Presidente



SF/18406.02792-60

, Relator



SF/18406.02792-60