



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador **EDUARDO GIRÃO**

PARECER N° , DE 2024

Da COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO E DIREITO DIGITAL, sobre o Projeto de Lei nº 5.689, de 2023, do Deputado Aureo Ribeiro, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para facilitar o atendimento do consumidor pelos Procons por meio da internet.*

Relator: Senador **EDUARDO GIRÃO**

I – RELATÓRIO

Vem ao exame da Comissão de Comunicação e Direito Digital (CCDD) o Projeto de Lei (PL) nº 5.689, de 2023 (nº 7.124, de 2017, na Câmara dos Deputados), de autoria do Deputado Aureo Ribeiro, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para facilitar o atendimento do consumidor pelos Procons por meio da internet.*

De acordo com o projeto, a simplificação do acesso aos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor (Procons) passa a integrar o rol de ações governamentais a serem implementadas no âmbito da Política Nacional das Relações de Consumo.

Nesse sentido, os consumidores passam a ter direito ao atendimento não presencial pelos Procons, a ser implementado por meio de tecnologias inovadoras de comunicação e informação na solução das reclamações dos cidadãos. Todos os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) deverão instituir sistema de resolução de conflitos por meio eletrônico cujos termos terão eficácia de título executivo.

A proposição foi despachada para as Comissões de Comunicação e Direito Digital (CCDD) e de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC).



Não foram apresentadas emendas.

II – ANÁLISE

Nos termos do art. 104-G do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), compete à CCDD opinar sobre direito digital e outros assuntos correlatos. A iniciativa em comento inscreve-se, portanto, no rol das matérias sujeitas ao exame deste Colegiado.

Ressalte-se, inicialmente, que a proposição é constitucional, uma vez que à União é deferida a competência para legislar sobre o tema (art. 22, I), inclusive concorrentemente (art. 24, V).

Além disso, a alteração legislativa em tela pode ser proposta por parlamentar, nos termos do art. 61 da Carta Magna, uma vez que não se trata de matéria cuja competência seja reservada a outro Poder, sendo o Congresso Nacional a sede adequada para a sua apreciação, consoante art. 48, *caput*, da Lei Maior.

O projeto sob exame tampouco contraria preceitos ou princípios da Lei Maior, não havendo objeções a respeito de sua constitucionalidade material.

Em relação ao mérito da iniciativa, cabe mencionar a existência do serviço Consumidor.gov.br que permite a interlocução entre consumidores e empresas, via internet, para solução de conflitos de consumo. Conforme divulgado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão responsável pela gestão da plataforma, 80% das reclamações registradas são solucionadas pelas empresas, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de sete dias.

Esses dados evidenciam que a adoção da modalidade de atendimento não presencial nos Procons possibilitará a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada, o que se alinha às estratégias do Governo Digital, previsto na Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que busca aumentar a eficiência da administração pública, especialmente por meio da inovação, da transformação digital e da participação dos cidadãos.



Saliente-se que a adesão ao serviço Consumidor.gov.br não é obrigatória, o que reduz o alcance e a eficácia dessa plataforma. Além disso, esse instrumento não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que, de um modo geral, continuam atendendo os consumidores presencialmente. Poucos órgãos, como o Procon de São Paulo, disponibilizam a modalidade de atendimento pela internet.

Dessa forma, entendemos que, conforme salientado pela Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, o PL nº 5.689, de 2023, contribuirá para fortalecer o marco normativo de serviços já implantados, como o Consumidor.gov.br, e incentivará a criação de soluções semelhantes em todos os Procons.

III – VOTO

Diante do exposto, o voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 5.689, de 2023.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator