



Projeto que permite reclamação pela internet pode cercear defesa

12/04/2013

Com o objetivo de facilitar o atendimento dos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor por meio da internet, o Projeto de Lei 3.788/12, do Senado, tem causado preocupação em advogados. Especialistas em Direito do Consumidor alertam que o projeto pode cercear a defesa dos fornecedores de bens e serviços.

O projeto permite que consumidor faça denúncias e reclamações pela internet junto aos órgãos públicos de proteção e defesa, como os Procons, as Delegacias do Consumidor (Decons) e as ouvidorias das agências reguladoras. O projeto autoriza ainda os Procons a expedir notificação por meio eletrônico aos fornecedores de bens e serviços, para que eles prestem informações sobre questões de interesse do consumidor.

De acordo com a advogada **Flávia Latella**, do escritório Marcelo Tostes Advogados, a proposta, em tese, é bem vista pelas empresas e poderá acabar com uma série de problemas enfrentados tanto pelos Procons quanto pelos fornecedores. “Num primeiro momento, a impressão é de que muitas questões poderão ser solucionadas por intermédio de contato digital entre as partes, evitando assim maiores delongas com ajuizamento de ações perante o poder Judiciário e, conseqüentemente, resultando em redução de despesas para consumidor, fornecedor e Judiciário”, afirma.

Flávia observa, contudo, que já existe a preocupação de como será a operacionalização das notificações quanto à efetividade e validade do recebimento, “ponto que está longe de ser solucionado inclusive perante o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) quando se trata das citações nos procedimentos eletrônicos judiciais”.

“Também vale ressaltar que a medida, embora seja indiscutivelmente mais ágil, deve observância à igualdade de acesso às informações do procedimento para ambas as partes, para evitar que os fornecedores tenham cerceado o seu direito de defesa”, ressalta a advogada, lembrando que será preciso verificar como se dará a regulamentação e instrumentalização da medida em cada Procon.

Para **Caio Lucio Montano Brutton**, sócio do Fragata e Antunes Advogados, o projeto é positivo e segue tendência global, já observada inclusive no Judiciário. O advogado diz que com a aprovação definitiva do projeto de lei, o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor passará a permitir a disponibilização de diversos canais, especialmente a internet, para recebimento e processamento das denúncias. “O ideal seria que a redação do PL contemplasse expressamente a possibilidade de utilização dos mesmos canais de comunicação também pelos fornecedores, para que estes apresentassem sua manifestação, sob pena de quebra da isonomia no tratamento das partes”, conclui.

Já o advogado **Thiago Mahfuz Vezzi**, responsável pela área de Relações de Consumo, do escritório Salusse Marangoni Advogados, destaca que, embora considere positivo o projeto por facilitar o acesso do consumidor aos órgãos de proteção e defesa, não concorda com a classificação do atendimento à distância — por meio eletrônico — como direito básico do consumidor. Para ele, o legislador “deveria ter limitado esta forma de atendimento à Política Nacional de Relações de Consumo, prevista no artigo 4º do CDC”.

Vezzi esclarece ainda que para que sejam válidas as notificações eletrônicas expedidas pelos órgãos de proteção do consumidor, será necessário um cadastro prévio do fornecedor, bem como um canal de comunicação entre o órgão público e a empresa. “Não se pode admitir, em momento algum, o cerceamento de direitos em nome de uma celeridade na resolução do conflito. Assim, para que essa forma de notificação seja válida, é fundamental sua regulamentação”, afirma.

Para o presidente da Comissão de reforma do CDC do Instituto dos Advogados de São Paulo (IASP), **Roberto Senise Lisboa**, “a sociedade da informação na qual vivemos e a massificação contratual tornam indispensáveis tanto a criação como o aperfeiçoamento dos mecanismos de comunicação do consumidor perante os fornecedores e os órgãos que integram o Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores”. Para ele, a medida é extremamente positiva. “Sua efetividade e qualidade deverão ser acompanhadas e continuamente otimizadas, tendo em vista que a tecnologia da informação se sujeita à revisão constante das ferramentas e devem ser constituídas e melhoradas as equipes que promoverão esse atendimento.”

O projeto tramita em caráter conclusivo e será analisado pelas comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2013-abr-12/projeto-permite-reclamacao-internet-cercear-defesa/>