



Comissão da Câmara aprova atendimento do Procon pela internet

26/06/2014

Órgãos públicos de defesa do consumidor, como os Procons, as delegacias do consumidor e as ouvidorias das agências reguladoras podem ser obrigados a atender o público também pela internet. A norma está prevista no Projeto de Lei 3.788/2012, que foi recentemente aprovado pela Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados.

Atualmente, muitos desses órgãos só fazem atendimento presencial. A proposta, que segue agora para a Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania da Casa, tem o apoio de advogados que atuam na área.

Para **Caio Lúcio Montano Brutton**, especialista em Direito das Relações de Consumo e sócio do Fragata e Antunes Advogados, a proposta é benéfica e segue a tendência do uso da internet no Judiciário. “De qualquer forma, esse projeto de lei segue a tendência da virtualização, já presente no Judiciário há algum tempo, e é extremamente positivo ao facilitar o acesso dos cidadãos aos órgãos de defesa do consumidor, contribuindo também para a celeridade na resolução das questões”, afirma.

Ele adverte, no entanto, que a transição entre os modelos deve ser feita de maneira gradual. “Para que o projeto traga melhoria substancial em relação ao formato atual, é importante que, num primeiro momento, o atendimento virtual não substitua o atendimento presencial, mas permita ao consumidor a opção de se valer deste”.

Segundo **Juliano Scarpetta**, do escritório Bornholdt Advogados, os pontos positivos do projeto superam os negativos. “Se as informações não forem corretas ou suficientes, o procedimento será retificado, trazendo prejuízos ao consumidor. Assim, para que o tiro não saia pela culatra, o sistema online de cadastro de reclamações deverá ser completo, eficiente e claro ao consumidor”, diz.

De acordo com **Liliane Agostinho Leite**, sócia do escritório Crivelli Có Advogados, a proposta democratiza e harmoniza o acesso dos cidadãos ao sistema de defesa do consumidor. Com a nova regra, diz, o número de reclamações tende a aumentar, impactando o ranking de reclamações das empresas. Assim, “elas se preocuparão ainda mais com a sua própria imagem”.

Opinião semelhante tem **Ana Carolinne Lima da Silva**, do Rocha Marinho e Sales Advogados. “Para os consumidores, além do acesso facilitado, haverá redução de custos porque não há necessidade de ir até o Procon, por exemplo. Além disso, há redução de tempo de espera nos órgãos para atendimento e possibilidade de acompanhamento em tempo integral do trâmite da reclamação”.

Para o advogado **Ulisses César Martins de Sousa**, o projeto de lei é desnecessário. “Não precisamos mudar o Código de Defesa do Consumidor para permitir que os Procons utilizem



recursos tecnológicos na realização de suas atividades”, acredita.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-jun-26/advogados-defendem-projeto-obriga-procon-atender-internet/>