



A Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados aprovou proposta (PL 3788/12, do Senado) que determina que órgãos públicos de defesa do consumidor, como os Procons, as delegacias do consumidor e as ouvidorias das agências reguladoras, atendam aos cidadãos também pela internet.

O objetivo é facilitar as reclamações, a exigência de trocas de produtos e a resolução de problemas, quando o cliente não tiver conseguido saná-los diretamente com o fornecedor do produto.

Atualmente, muitos desses órgãos só fazem atendimento presencial, e a dificuldade de tempo e deslocamento faz com que muitas pessoas desistam de brigar por seus direitos.

A proposta ainda será analisada pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJ).

Menos burocracia

O relator na Comissão de Defesa do Consumidor, deputado José Carlos Araújo (PSD-BA), defendeu a aprovação da medida. Segundo ele, a proposta simplificará o atendimento ao cidadão.

"Hoje, para fazer uma reclamação, você tem de ir ao Procon, que chama o revendedor. Queremos a reclamação on-line, na qual o fabricante resolverá o problema sem que você precise se deslocar", disse. "O próprio Procon receberá a queixa pela internet e tomará as providências", acrescentou.

Adequação

O diretor do Procon do Distrito Federal, Wagner Santos, informou que o órgão já atende ao consumidor pela internet e recebe cerca de 50 denúncias por dia. "Obviamente, para que o atendimento seja mais eficaz, teremos de nos adequar para estendê-lo, a fim de que o consumidor possa não só fazer denúncias, mas também a reclamação pela internet. Assim, daremos início ao procedimento para apurar se os fornecedores infringiram o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)".

O Procon não atua em substituição aos tribunais de Justiça. Seu papel é o de facilitar acordos entre o consumidor e o lojista e conscientizá-los sobre seus direitos e deveres. Como é um caminho mais rápido do que a Justiça, muitas vezes o cidadão prefere recorrer a ele para resolver conflitos.

Já as delegacias do consumidor servem para investigar crimes contra o consumidor e delitos previstos no Código Penal (Decreto-Lei 2.848/40), como golpes e fraudes pela internet, falsidade ideológica e cobranças com constrangimento do comprador. Fazer denúncia na delegacia é importante, inclusive, para um posterior processo judicial contra uma empresa.

Fonte: [Câmara dos Deputados](#), em 24.06.2014.