

DISPÕE SOBRE A RESPONSABILIDADE E CONDIÇÕES PARA ENTREGA DE PRODUTOS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADQUIRIDOS OU CONTRATADOS ON LINE (REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES – INTERNET) OU POR MEIO TELEFÔNICO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Objetivo da Proposição:

De autoria do Deputado Thiago Silva, a Proposição dispõe sobre a responsabilidade e condições para entrega de produtos e prestação de serviços adquiridos ou contratados on line (rede mundial de computadores – internet) ou por meio telefônico.

No Art. 2º dispõe que a responsabilidade pela entrega de produtos e prestação de serviços contratados no prazo assinalado no ato da compra ou contratação é da empresa contratada/vendedora, independentemente se a entrega ou prestação do serviço seja realizada por meio de agentes/empresas terceirizadas. Quando a venda de produtos ou serviços for realizada por intermédio de marketplace, este deve oferecer canais eletrônicos ou telefônicos para acompanhamento da contratação, da entrega e da prestação do serviço, bem como mecanismos de intermediação do consumidor com as empresas integrantes do marketplace.

O Art. 3º determina que sempre que possível, a entrega de produtos ou a prestação de serviços deverá ser precedida de contato telefônico ou via aplicativo de mensagens no número cadastrado junto à empresa contratada/vendedora, a fim de que se verifique a disponibilidade de horário para o recebimento do produto ou serviço.

Segue com a obrigação de que no ato da entrega ou da prestação do serviço, caso o contratante/consumidor não esteja presente para o recebimento, a empresa contratada/vendedora ou agentes/empresas terceirizadas deverão realizar três tentativas de entrega.

No caso de inobservância das determinações ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990.

Posição da FECOMÉRCIO/MT: DIVERGENTE

Fundamentos:

A proposição, conforme se observa, tem por objetivo responsabilizar e determinar condições para entrega de produtos e prestação de serviços adquiridos ou contratados online (rede mundial de computadores – internet) ou por meio telefônico.

De acordo com a justificativa, com o crescimento do comércio eletrônico, surge a questão relativa à entrega dos produtos e da prestação do serviço em horário compatível com as possibilidades do contratante/consumidor. Atualmente, muitos desses contratantes/consumidores

não estão em suas residências em horário comercial, horário que normalmente as entregas e prestação de serviços tentam ser realizadas. Com vistas a tentar diminuir os constantes problemas com produtos que acabam sendo devolvidos em razão de não conseguirem ser entregues ou serviços que não são prestados em razão da ausência do contratante/consumidor.

Pois bem. Embora louvável o objeto perseguido com a presente proposição, na medida de trazer à baila a preocupação quanto a entrega de produtos e prestação de serviços adquiridos ou contratados online e questão em horário compatível com as possibilidades do contratante/consumidor, temos que o mesmo não deve prosperar, conforme se verá a diante.

A respeito da responsabilidade da empresa contratada/vendedora, dispõe o § 3º, II do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que trata das causas excludentes de responsabilidade, admitindo como tais apenas as hipóteses de inexistência de defeito ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

...

*§ 3º O fornecedor de serviços **só não será responsabilizado quando provar:***

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Desse modo, comprovando que a empresa responsável pela entrega ou prestação do serviço seja realizada por meio de **agentes/empresas terceirizadas** a empresa contratada para a entrega que deve ser responsabilizada pelas condições dos produtos e prestação de serviços adquiridos, uma vez que nem toda empresa vendedora possui entregadores.

Assim, entendemos que se faz necessário que conste no texto do projeto as excludentes de responsabilidade, quando comprovada hipóteses de culpa exclusiva da empresa de entrega contratada (terceirizada).

Para dar clareza da real responsabilidade de cada fase de sua compra, entendemos que a responsabilidade da Empresa contratada/vendedora pela entrega que trata o Art. 2º, deveria constar a seguinte ressalva: “*A responsabilidade pela entrega de produtos e prestação de serviços contratados no prazo assinalado no ato da compra ou contratação é da empresa contratada/vendedora **salvo em casos que a entrega ou prestação do serviço seja realizada por meio de agentes/empresas terceirizadas, que deve ser informada no ato da compra.**”*

Assim, o projeto garantirá ao consumidor ter informações de qual empresa fará a entrega de seu produto e acompanhar seu andamento.

Outro ponto que discordamos se refere ao Art.4º e Parágrafo Único do projeto, vejamos o que diz:

*Art. 4º No ato da entrega ou da prestação do serviço, **caso o contratante/consumidor não esteja presente para o recebimento**, a empresa contratada/vendedora ou agentes/empresas terceirizadas deverão fazer contato com o mesmo, a fim de que possa haver o ajuste de horário de entrega, **sem a cobrança de qualquer taxa adicional.***

*Parágrafo único. **Deverão ser realizadas três tentativas de entrega** nos moldes descritos no caput do presente artigo, e só então o produto poderá ser devolvido à origem ou o serviço tido como não prestado.*

Embora a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, seja um avanço legislativo que regula as relações de consumo, não é possível prever todas as situações que a vida em uma sociedade moderna pode criar. Porém, não se pode deixar sem respaldo nenhuma relação jurídica, sendo que neste caso a própria Lei 8.078/90 prevê, em seu artigo 7º, que outras leis serão utilizadas, além dos princípios gerais do direito, analogia e equidade.

Ou seja, mesmo após ter sido notificado da entrega e verificado a disponibilidade de horário para recebimento do produto o consumidor não estiver presente para receber o produto por descaso ou por esquecimento, não concordamos com a obrigação de realizar 3 (três) tentativas de entrega, primeiro porque o estabelecimento terá despesas e responsabilidades pela guarda do bem, principalmente se for terceirizada, segundo pelo custo de transportar o produto, exatamente pelo fato de que o horário e data já seriam previamente combinados com o consumidor.

Salvo em hipótese de culpa exclusiva da empresa responsável pela entrega se deve **realizar nova tentativa, sem a cobrança de qualquer taxa adicional.**

Nessa esteira, a proposição em tela busca justamente e proporcionar equilíbrio, **“harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem**

econômica” (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º, inciso III, da Lei n. 8.078/90).

Deste modo, esta entidade representante do comércio de bens e serviços do Estado de Mato Grosso não concorda com a intenção do autor por entender que da forma que se impôs trará muitos prejuízos aos comerciantes.

Conclusão:

Diante de todo o exposto, a Fecomércio - MT se posiciona de forma **DIVERGENTE** ao PL 605/2022 por entender por propiciar relevantes prejuízos aos estabelecimentos comerciais e por estar em desconformidade com o código do consumidor.

Atenciosamente,

IGOR CUNHA
Superintendente da Fecomércio MT