Deputada Estadual Vanessa Damo

LEI DA ENTREGA COM HORA MARCADA - SP

O Partido do Brasil

Deputada Estadual
Vanessa Damo
www.vanessadamo.com.br

Deputada Estadual Vanessa Damo

- Graduada em Desenho Industrial
- Pós graduada em Gestão Ambiental
- Eleita Vereadora no município de Mauá/SP aos 22 anos, com 6.020 votos.
- Eleita Deputada Estadual/SP aos 24 anos com 64.579 votos e reeleita aos 28 anos com 93.122 votos.
- **Bandeiras Prioritárias:** Saúde da Mulher, Direitos do Consumidor e Defesa do Meio-ambiente.

LEI DA ENTREGA
COM HORA MARCADA
(Nº 13.747/09)

Deputada Estadual
Vanessa Damo
www.vanessadamo.com.br

Deputada Estadual Vanessa Damo

- Foi 3ª Secretária da Assembléia no Biênio 2007/2008.
- Foi membro da Comissão de Direitos do Consumidor na Assembleia Legislativa.
- É atualmente membro titular das Comissões de Constituição, Justiça e Redação e de Finanças, Orçamento e Planejamento.
- É autora da lei da entrega com hora marcada, sancionada pelo Governador José Serra em 07/10/09 e regulamentada no Estado de São Paulo em 11/11/2009.

Lei da Entrega com Hora Marcada

"Respeitar o prazo de entrega é tão importante quanto respeitar a qualidade e o preço combinados na hora da compra, pois tempo também implica em valores"

Lei da Entrega com Hora Marcada

O que diz a lei?

- **1. O que diz a lei da entrega com hora marcada?**

  Obriga os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado de São Paulo a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores, e dá outras providências.

- **2.Como surgiu a idéia para criação da lei da entrega com hora marcada?**

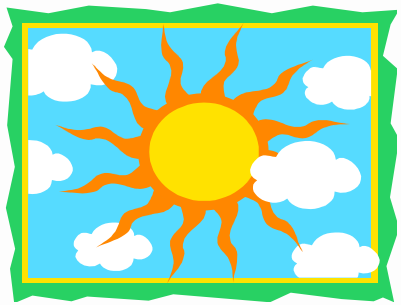
  Das inúmeras reclamações recebidas por consumidores desrespeitados por lojas/sites ou prestadores de serviços na Comissão de Direitos do Consumidor e também de minha própria experiência traumatizante de ficar horas a esperar por uma entrega que nem mesmo chegava a ser feita naquele dia.

Lei da Entrega com Hora Marcada

O que diz a lei?

- O fornecedor de bens e serviços deverá estipular, no ato da contratação, a data e o turno para o cumprimento das suas obrigações.

- Os turnos são:
- manhã: das 7h às 12h.
- tarde: das 12h às 18h.
- noite: das 18h às 23h.



- O fornecedor deverá informar, prévia e adequadamente, as datas e respectivos turnos disponíveis para entrega de produtos ou prestação de serviços, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas.

Lei da Entrega com Hora Marcada

O que diz a lei?

- **A Lei da Entrega com Hora Marcada determina que:**

- **No ato da finalização da contratação de fornecimento de bens ou da realização de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:**

  I - identificação do estabelecimento comercial, da qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição no CNPJ, o endereço e número do telefone para contato;
  II - descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;
  III - data e turno em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço;
  IV - endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço.

Lei da Entrega com Hora Marcada

O que diz a lei?

- No caso de comércio à distância ou não presencial, o documento com as informações deverá ser enviado ao consumidor, previamente à efetiva entrega do produto ou realização do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio indicado.

- O fornecedor que não informar data e turno para entrega de produto ou para realização do serviço nos termos estabelecidos por lei, ou não cumprir a data e o turno ajustados, ficará sujeito às sanções previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma de seus artigos 57 a 60.

- Caberá à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/SP fiscalizar o cumprimento da Lei nº 13.747, de 7 de outubro de 2009, multando quem descumpri-la em valores que variam de R$220 a R$3 milhões.

Lei da Entrega com Hora Marcada

Autuações

Segundo Bimestre de 2010:

- Operação Presidente Prudente e Araçatuba.
- 32 estabelecimentos fiscalizados.
- 13 estabelecimentos autuados

Novembro de 2010:

- 70 estabelecimentos fiscalizados, matriz e filiais
- 77 autuações (em alguns casos, mais de uma filial foi autuada).

Dezembro de 2010:

Das 374 empresas fiscalizadas no ano, 201 foram autuadas, e por isso, a Fundação Procon/SP realizou encontro entre órgãos de defesa dos consumidores e fornecedores para alertar as empresas para a necessidade de adequação imediata à Lei Estadual 13.747/2009.

Lei da Entrega Com Hora Marcada

Autuações

- **Da criação da lei, em Outubro/2009 até Março/2011:**

- 340 autuações

- Aplicação de R$32 milhões em multas por violação da Lei da Entrega

Lei da Entrega com Hora Marcada

Queixas

Dados do Procon:

De Outubro/2009 até Dezembro/2009:

- 22 queixas prestadas por consumidores ao Procon
- 71 estabelecimentos fiscalizados (sendo 55 físicos e 16 lojas virtuais)
- 46 estabelecimentos multados
- Montante apurado em autuações: R$2.273.789,15

Primeiro Bimestre de 2010:

- 32 queixas prestadas por consumidores ao Procon
- 164 estabelecimentos fiscalizados (sendo 155 físicos e 9 lojas virtuais)
- 47 estabelecimentos multados
- Montante apurado em autuações: R$289.419,98
- Índice de desrespeito à Lei = 28,6% → representa queda do índice em 64,8% em relação ao último Bimestre de 2009.

Lei da Entrega Com Hora Marcada

Queixas

- **No Período de Novembro/Dezembro de 2009 e Janeiro de 2010**: 2690 queixas de consumidores.
- **No Período de Novembro/Dezembro de 2010 e Janeiro de 2011**: 4838 queixas de consumidores.
- Aumento de 79% de consumidores que prestaram queixas.
- Isso mostra que o consumidor, ao conhecer a Lei da Entrega com Hora Marcada, passa a reivindicar seus direitos e reclamar ao Procon quando desrespeitado. Desta forma, a **divulgação da lei** é de extrema importância para o cumprimento e sucesso da mesma.

Lei da Entrega Com Hora Marcada

Propostas para aprimoramento da lei

A importância da divulgação obrigatória.

O consumidor só exigirá seus direitos se souber quais são. Portanto, é fundamental que cartazes e informativos sejam anexados nas lojas físicas e também nas páginas principais dos sites de vendas de produtos/serviços informando sobre a lei da entrega e a escolha dos turnos.

Além disso, o número para denuncia caso o consumidor seja desrespeitado deve ser divulgado também.

Lei da Entrega Com Hora Marcada

Propostas para aprimoramento da lei

Além disso, deve ficar claro no texto que as entregas nos turnos escolhidos pelo consumidor não podem ser cobradas, já que é um direito adquirido por lei. Essa prática abusiva têm ocorrido no estado de São Paulo com lojas/sites que insistem em desrespeitar o consumidor.

As lojas que cobrarem pela entrega agendada devem ser multadas.

Lei que pega, lei que não pega

- A responsabilidade do legislador não termina com a sanção e regulamentação da lei.
- Os órgãos fiscalizadores devem ser cobrados e os resultados das blitz para autuações, acompanhados.
- Além disso, o acompanhamento da aplicação da lei é importante para que seu texto possa ser aprimorado, se necessário.
- A Divulgação da Lei é fundamental.

Lei da Entrega Com Hora Marcada

Muito obrigada!

Lei da Entrega com Hora Marcada

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.
- Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

- Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Lei da Entrega com Hora Marcada

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.
- (...)
- Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.
- § 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, freqüência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.