

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 3.418, DE 2012

Cria o Livro de Reclamações dos Consumidores e dá outras providências.

**Autor:** Deputado GABRIEL GUIMARÃES

**Relator:** Deputado ROBERTO TEIXEIRA

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.418, de 2012, de autoria do Deputado Gabriel Guimarães, propõe que todo fornecedor de produtos ou serviços mantenham um Livro de Reclamações dos Consumidores em seus estabelecimentos.

A proposição determina a exposição do Livro de modo a ser facilmente visualizado pelos consumidores. Na capa do Livro deve ser escrito, de modo ostensivo e legível, o título “Livro de Reclamações dos Consumidores”, para que possa ser identificado pelos consumidores. O Livro deverá ser apresentado na forma física nos estabelecimentos comerciais em geral e na forma virtual, quando o fornecedor ofertar seus produtos e serviços pela internet.

Estabelece que a reclamação deverá ser registrada em três vias, duas das quais serão entregues ao consumidor, que ficará com uma e poderá enviar a outra ao órgão regional de defesa do consumidor.

Os casos de descumprimento das novas normas serão punidos de acordo com as sanções já previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, analisar a questão no que tange à defesa do consumidor e o equilíbrio nas relações de consumo.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O projeto em análise oferece ao consumidor brasileiro mais um canal para que possa fazer valer seus direitos e melhor utilizar a legislação de defesa do consumidor existente em nosso país.

O registro público de reclamações sobre os eventuais problemas enfrentados pelo consumidor, em determinado estabelecimento comercial, podem servir para nortear o comportamento de outros consumidores, que procurem o mesmo estabelecimento em busca de seus produtos ou serviços. Muitas vezes, servirá o registro como um alerta para que o consumidor não realize um negócio que já foi objeto de reclamação fundamentada de outro consumidor.

Para o fornecedor, o registro das reclamações poderá servir como um incentivo para que melhore seu atendimento, corrigindo os problemas que, intencionalmente ou não, tenha infringido aos consumidores. É, na verdade, uma chance para o fornecedor aprimorar os produtos ou serviços que comercializa.

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.418, de 2012.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2012.

Deputado ROBERTO TEIXEIRA  
Relator