

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 RICARDO IZAR

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO RICARDO IZAR

Esta Comissão analisa o Projeto de Lei em questão que tem por objetivo obrigar todo fornecedor que comercialize bens ou preste serviços, em todos os estabelecimentos do país, a manter à vista dos consumidores, o Livro de Reclamações do Consumidor, de natureza física, cuja capa deverá conter as inscrições “Livro de Reclamações do Consumidor”, bem como o seu correspondente na língua inglesa “Complaints Book” – de forma ostensiva e legível.

A proposta visa promover o direito dos consumidores de se manifestar em relação a eventuais falhas que possam ocorrer na prestação de serviços e no fornecimento de produtos através da criação do mencionado Livro de Reclamações dos Consumidores, entre outras providências.

Embora seja meritória a intenção do nobre autor, entendemos que a proposta é desnecessária, vez que já existem normas previstas no ordenamento jurídico vigente que são suficientes para garantir a transparência nas relações de consumo e contribuir para melhorias no mercado.

O Decreto nº 6.523 de 2008, por exemplo, conhecido como o Decreto do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), é o expoente máximo das normas que ao regulamentar o Código de Defesa do Consumidor, pretende trazer a transparência às relações de consumo, a fim de garantir os direitos básicos do consumidor e protegê-lo contra práticas abusivas.

O mencionado decreto regulamenta atividade de prestadoras de serviço e não se limita apenas a registrar as reclamações, mas finalidade ainda mais ampla de resolver as demandas dos consumidores, conforme o artigo 2º do mencionado Decreto:

*“Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade **resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.**”*

Ademais, cumpre salientar, que os serviços previstos na Lei do SAC são prestados via telefone, de forma gratuita, de modo que trazem mais conforto e comodidade aos consumidores, permitindo que estes realizem suas reclamações a qualquer momento e não exigem comparecimento presencial.

Note-se que a grande vantagem da legislação atual em relação ao Projeto em análise, é que enquanto o proposto pretende disponibilizar um livro apenas para registro das reclamações, a Lei do SAC prevê todo um procedimento de acompanhamento e resolução das demandas.

Ainda no que se refere às reclamações dos consumidores, deve-se observar que o PROCON enquanto órgão de defesa do consumidor tem como atribuição receber e tratar adequadamente as reclamações dos consumidores, sejam elas fundamentadas ou não.

Saliente-se que, a fim de dar publicidade sobre os dados obtidos e alertar o consumidor, o PROCON tem também o dever de manter um cadastro atualizado das reclamações que será publicado anualmente e disponibilizado para consulta , conforme o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor:

*“**Art. 44.** Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão **cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente.** A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.*

*§ 1º **É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.**”*

Desse modo, resta evidente que a legislação vigente já dispõe de meios eficazes, suficientes e mais amplos para atingir o objetivo pretendido pelo Projeto, qual seja, trazer mais transparência às relações de consumo, permitindo que o consumidor tenha a noção exata sobre os termos que está contratando.

Além de o Projeto em exame ser desnecessário em razão de todo aparato legal existente, este também se mostra inadequado diante da realidade atual dos fornecedores no mercado de consumo.

Em relação ao tratamento dispensado pelos fornecedores às manifestações apresentadas, cabe esclarecer que em sua maioria estes procuram manter uma gestão centralizada que busca avaliar, de forma consolidada, identificando e implementando ações de melhoria.

Dessa maneira, constata-se que o Projeto também resta desnecessário em relação à realidade das relações de consumo, uma vez que a própria dinâmica do mercado de consumo exige a transparência na contratação e cria diversos instrumentos que permitem ao consumidor não apenas reclamar, mas também acompanhar e resolver suas demandas.

Ante todo o exposto, considerando desnecessário e inadequado o projeto, concluímos por sua **rejeição**.

Sala da Comissão, de outubro de 2012.

RICARDO IZAR

Deputado Federal – PSD/SP