



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.675-A, DE 2012

(Do Sr. Giroto)

Acrescenta novo art. 44-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências", para instituir vinculação obrigatória, na identificação do consumidor em banco de dados dos fornecedores de bens e serviços, com seu número no Cadastro de Pessoa Física ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emenda (rel. DEP. SEVERINO NINHO)

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:
DEFESA DO CONSUMIDOR E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I – Projeto Inicial

II – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- emenda oferecida pelo relator
- parecer da Comissão
- emenda adotada pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Acrescenta o art. 44-A na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

“Art. 44-A. Os fornecedores de produtos e serviços, na gestão de banco de dados pessoais de seus consumidores, que contêm informações de produtos vendidos, serviços prestados, histórico de solicitações e reclamações, deverão obrigatoriamente:

I – vincular as informações relacionadas com cada consumidor e descritas no *caput* deste artigo ao número daquele no Cadastro de Pessoa Física ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do consumidor;

II – permitir a correção, em qualquer tempo, dos dados pessoais quando solicitado pelo consumidor;

III – disponibilizar as informações em tempo hábil ao consumidor titular da compra ou contratante do serviço, ou ao seu procurador ou representante legal;

IV – utilizar, para acesso rápido ao banco de dados e identificação do consumidor, exclusivamente o seu número do Cadastro de Pessoa Física ou do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, sendo vedada a vinculação a outro número de protocolo ou similar.

Parágrafo único. As informações contidas nos bancos de dados previstos neste artigo devem ficar disponíveis ao consumidor pelo período mínimo de cinco anos”.

Art. 2º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias da data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

É notório que muitas empresas que vendem produtos ou prestam serviços mantêm um banco de dados contendo as informações pessoais dos consumidores, tais como RG, CPF, endereço e telefones, visando realizar um cadastro que contenha o histórico de solicitações e serviços prestados.

No entanto, tais informações ficam vinculadas a um número de protocolo de atendimento gerado pelas empresas, o qual é frequentemente extraviado ou esquecido pelos consumidores. O fato que nos preocupa é que, sem esse número de protocolo de atendimento, o consumidor fica prejudicado ao tentar

obter as informações necessárias referentes às solicitações ou reclamações junto às empresas.

Dessa forma, o presente projeto visa vincular todo o histórico de solicitações ou reclamações de cada consumidor, seja na aquisição de produtos ou na contratação de serviços, exclusivamente ao seu número mantido junto ao Cadastro de Pessoa Física – CPF ou ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ. Essa medida, que por certo exigirá reduzidos custos na modificação dos sistemas de informações das empresas, uma vez que tais bancos de dados já contêm esses números do CPF ou do CNPJ do consumidor, irá assegurar o rápido e amplo acesso do consumidor brasileiro às informações que lhe são sempre solicitadas pelas centrais de atendimento dessas empresas.

Pelo caráter meritório dessa proposição, que trará significativa facilidade ao consumidor brasileiro, esperamos contar com o indispensável apoio de nossos ilustres Pares na sua aprovação nesta Casa.

Sala das Sessões, em 7 de novembro de 2012.

Deputado Giroto

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

**Seção VI
Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores**

.....

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.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (VETADO).

.....

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

Pretende a presente proposição estabelecer a obrigatoriedade de que, nos bancos de dados de clientes mantidos por fornecedores, sejam as informações vinculadas ao número no Cadastro de Pessoa Física – CPF ou Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, devendo ainda permitir a correção, em qualquer tempo, dos dados pessoais, quando solicitado pelo consumidor; disponibilizar as informações em tempo hábil ao consumidor ou seu representante legal; utilizar, para acesso ao banco de dados, exclusivamente o número do CPF ou do CNPJ, vedada a vinculação a outro número de protocolo ou similar. Dispõe ainda que as informações contidas nos bancos de dados deverão ficar disponíveis ao consumidor pelo período mínimo de cinco anos.

Despachada inicialmente à Comissão de Defesa do Consumidor para o exame de mérito, a proposição deverá também ser examinada pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania quanto a sua constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa.

Aberto o prazo regimental de cinco sessões para o recebimento de emendas, a partir do dia 14/12/2012, não foram apresentadas emendas nesta Comissão.

II - VOTO DO RELATOR

O ilustre Deputado Giroto objetiva, com a apresentação do presente projeto de lei, facilitar o relacionamento dos consumidores com os fornecedores de produtos e serviços, nas relações telefônicas e por meios eletrônicos de comunicação.

Ao efetuar uma demanda por telefone, realizar uma reclamação ou efetuar um pedido, o procedimento recebe um código numérico, ordinariamente chamado de protocolo, que serve para identificá-lo por ocasião de uma nova chamada ou para a continuidade de solução do conflito entre o consumidor e o fornecedor. Ocorre que, frequentemente, o consumidor esquece ou perde o número do protocolo, o que é pretexto para o fornecedor deixar de dar seguimento à demanda ou de fornecer informações sobre a prestação requerida.

O projeto propõe como solução que todos os eventos sejam relacionados unicamente ao número do Cadastro de Pessoa Física – CPF ou ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ do consumidor, de forma a dispensar a anotação de protocolo ou qualquer outro registro para identificar o atendimento, alternativas que são vedadas pelo projeto. Dessa forma, fornecendo apenas o número do CPF ou do CNPJ, o consumidor teria como dar prosseguimento às suas demandas de serviços e requerer solução para suas reclamações.

Não resta dúvida que se trata de procedimento simples, de fácil implementação pelos sistemas informatizados de atendimento *on-line* e de *telemarketing* das empresas, de forma que, pelos seus benefícios ao consumidor, posicionamo-nos favoravelmente à proposta.

Não obstante, entendemos que o inciso III do art. 44-A que se pretende inserir na Lei nº 8.078/1990 deve ser retirado, uma vez que a expressão “tempo hábil” só tem sentido se referenciada a uma ação posterior, ou seja, em tempo de se fazer algo ou cumprir um requisito, o que não se vislumbra no texto. Assim, em respeito ao princípio de que “a lei não contém palavras inúteis”, propomos a supressão do inciso, por não expressar com precisão seu comando.

Ante o exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.675, de 2012, com a emenda supressiva anexa.

Sala da Comissão, em 16 de abril de 2013.

Deputado Severino Ninho

Relator

EMENDA SUPRESSIVA

Suprima-se o inciso III do art. 44-A inserido pelo art. 1º do projeto, renumerando-se o atual inciso IV para inciso III.

Sala da Comissão, em 16 de abril de 2013.

Deputado Severino Ninho

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com emenda, o Projeto de Lei nº 4.675/2012, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Severino Ninho.

Estiveram presentes os Senhores Deputados José Carlos Araújo - Presidente; Felipe Bornier, Eli Correa Filho e Roberto Teixeira - Vice-Presidentes; Aníbal Gomes, Aureo, Carlos Souza, Chico Lopes, Francisco Chagas, Henrique Oliveira, Iracema Portella, Ivan Valente, José Chaves, Júlio Delgado, Paulo Freire, Reguffe, Sérgio Brito, Severino Ninho, Guilherme Mussi e Weliton Prado.

Sala da Comissão, em 24 de abril de 2013.

Deputado **JOSÉ CARLOS ARAÚJO**

Presidente

EMENDA SUPRESSIVA ADOTADA PELA COMISSÃO

Suprima-se o inciso III do art. 44-A inserido pelo art. 1º do projeto, renumerando-se o atual inciso IV para inciso III.

Sala da Comissão, em 16 de abril de 2013.

Deputado **JOSÉ CARLOS ARAÚJO**

Presidente

FIM DO DOCUMENTO
