

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.675, DE 2012

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.

Autor: Deputado Giroto

Relator: Deputado Severino Ninho

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 _____ de 2013.

Deputado Severino Ninho
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.675, DE 2012

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.

EMENDA SUPRESSIVA

Suprime-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 _____ de _____ de 2013.

Deputado Severino Ninho
Relator