

PROJETO DE LEI Nº , DE 2014

(Do Sr. Zé Vieira)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de formulário para manifestação pelo consumidor, relativamente aos produtos ou serviços vendidos, nos termos que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece a obrigatoriedade de disponibilização, ao consumidor, de formulário para que possa exercer direito de manifestação de crítica, elogio, reclamação ou sugestão, relativamente aos produtos ou serviços disponibilizados.

Art. 2º Todo fornecedor de produto ou serviço ao consumidor final é obrigado a disponibilizar a este formulário para manifestação de elogio, crítica, reclamação ou sugestão, relativamente aos produtos ou serviços disponibilizados.

Parágrafo único. O formulário referido no “caput” deve estar visível e disponível em lugar acessível ao consumidor, durante todo o expediente de funcionamento ao público do estabelecimento comercial ou prestador de serviços, bem como, em base permanente, em sua página na rede mundial de computadores – internet, se for o caso.

Art. 3º O constrangimento do consumidor, por qualquer meio, para que não exercite o direito previsto nesta lei, ou o faça de modo viciado, em prejuízo de sua liberdade de expressão, acarretará ao fornecedor a incidência das penalidades previstas na legislação consumerista.

Art. 4º O disposto nesta lei se aplica, no que couber, aos serviços prestados por repartições públicas dos órgãos e entidades da administração pública, de qualquer natureza.

JUSTIFICAÇÃO

A prática de disponibilizar caixas para depósito de críticas, elogios, reclamações ou sugestões, nos estabelecimentos comerciais ou prestadores de serviços, que se presume um avanço que beneficie especialmente o fornecedor, ainda não tomou seu devido assento nas prioridades públicas e empresariais.

É certo que muitos órgãos públicos e empresas, estatais ou particulares, possuem constituídas ouvidorias e serviços de atendimento ao cliente, mas isso ainda não tem uma representação significativa na miríade de pontos de fornecimento ao consumidor que se espalham pelo país.

Mecanismos de informação sobre o grau de satisfação ou utilidade que os bens e serviços causam nos consumidores, assim como em relação a sua qualidade, quantidade e demais fatores de apreciação (conhecido por “feedback”, no campo da administração das organizações) são de extrema importância para o aperfeiçoamento dos produtos e das entidades que os disponibilizam.

Por isso, a lei também pode, na perspectiva de contribuir para a melhoria das relações sociais e, especialmente, as de consumo, estabelecer a obrigatoriedade de canais de manifestação do consumidor final, relativamente a esses produtos, no âmbito do comércio ou da prestação de serviços.

Desse modo, contamos com o apoio e voto dos membros deste Parlamento, para aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2014.

Deputado ZÉ VIEIRA