

PROJETO DE LEI Nº DE 2015

(Do Sr. Walter Alves)

Determina a criação do Serviço de Registro de Atendimento ao Consumidor - SERAC, na base de dados dos fornecedores e prestadores de serviços.

Art. 1º. Nos termos do art. 3º Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990, fica o fornecedor de produtos ou serviços obrigado a dar transparência aos atendimentos feitos a seus consumidores por meio da rede mundial de computadores.

Parágrafo Único - A transparência será feita em suas bases de dados por meio da criação e disponibilização do Serviço de Registro de Atendimentos ao Consumidor – SERAC.

Art. 2º. o registro do atendimento ao consumidor será feito, exclusivamente, através da rede mundial de computadores;

Art. 3º. para o registro de reclamações, solicitações e pedido de providências, os consumidores deverão disponibilizar as seguintes informações:

I – ocorrência;

II – data da ocorrência;

III – produto ou serviço;

IV – endereço eletrônico do demandante;

V – nome;

VI – CPF/CNPJ do consumidor.

VII – CEP ou CEP geral com especificação de bairro ou área;

VIII - Tipo de registro.

Art. 4º. De posse das informações enviadas pelo consumidor, a base de dados do SERAC possibilitará a geração de relatórios oriundos de busca única ou combinada de acordo com os seguintes itens a serem tornados públicos:

I – produto ou serviço;

II – ocorrência;

III – data da ocorrência;

IV – data do registro da demanda;

V – data do atendimento da demanda;

VI – CEP;

VII – endereço eletrônico do demandante;

VIII – número do protocolo do recebimento, a ser informado ao consumidor por meio de resposta automática.

Parágrafo Único - os protocolos oriundos do mesmo consumidor deverão ser agrupados de acordo com o item III;

Art. 5º. Na emissão mensal de extrato ou fatura de fornecedor de produtos ou serviços, dirigida ao consumidor, constará, obrigatoriamente, o(s) número(s) do(s) protocolo(s) de atendimento(s) do SERAC pendente(s) de solução.

Art. 6º. o fornecedor de produtos deverá incluir informações de recall no banco de dados do SERAC.

Art. 7º. constatada qualquer inconsistência nas informações registradas no SERAC, o consumidor poderá solicitar a retificação dos dados por meio de acesso a ser disponibilizado no mesmo sistema, nos termos do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 8º. o descumprimento da obrigação de manter, com recursos próprios, o Serviço de Registro de Atendimento ao Consumidor – SERAC será passível de penalidade pelo órgão fiscalizador, nos termos do art. 56 da Lei 8.078/1990.

Parágrafo Único – Nos termos da classificação prevista no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, está isenta da obrigação de instalação do SERAC a Microempresa ou Pequena Empresa que não promova venda direta, ou indireta, de produtos ou serviços, por meio da rede mundial de computadores.

Art. 9º. a demanda registrada no SERAC que dependa de solução do(a) demandado(a) deverá ser resolvida nos termos do § 1º do art. 18 da Lei 8.078/1990.

Art. 10º. a demanda registrada no SERAC que não dependa de solução do(a) demandado(a), mas que tenha sido garantida no momento da oferta do produto, serviço ou que esteja elencada como obrigação do mesmo, será punida nos termos da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1.990.

Art. 11. a demanda registrada no SERAC que não seja solucionável pelo(a) demandado(a), deverá ser comunicada ao consumidor, com indicação da causa do impedimento.

Art. 12. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de atendimento oferecido por muitos fornecedores de bens e serviços, infelizmente, atormentam os consumidores, dados os inúmeros problemas que, por vezes, beiram o descaso com o bem-estar dos destinatários finais dos produtos de consumo.

É evidente que essa situação é descabida e merece atenção do Parlamento. A qualidade dos serviços prestados após a aquisição de bens ou a contratação de serviços não pode ser prejudicial aos consumidores, como se eles

passassem a ser descartáveis imediatamente após assumirem e honrarem seus compromissos com suas contrapartes contratuais, em geral, grandes empresas.

As medidas que se quer implementar por meio dessa proposição contribuirão para aumentar o acesso à informação por parte dos consumidores, que poderão dispor de dados que indiquem o nível da qualidade do atendimento de empresas de quem desejem adquirir bens ou serviços.

Ademais, definirão com clareza critérios adequados para o atendimento a ser prestado àqueles que lá hajam contratado com fornecedores de bens e serviços, evitando que se submetam ao seu alvedrio.

E hora de regular o atendimento aos consumidores. Esperamos contar com o apoio de nossos nobres Pares para a aprovação desse projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2015

Deputado **WALTER ALVES**

PMDB/RN