



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 9.191, DE 2017 **(Do Sr. Jovair Arantes)**

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública", e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências", para determinar a vinculação do registro de atendimento dos usuários de serviços públicos, bem como dos consumidores, a respeito dos produtos e serviços adquiridos, ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da Secretaria da Receita Federal do Brasil.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2512/2015.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para determinar a vinculação do registro de atendimento dos usuários de serviços públicos, bem como dos consumidores, a respeito dos produtos e serviços adquiridos, ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da Secretaria da Receita Federal do Brasil.

Art. 2º O art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar acrescido do seguinte § 8º:

“Art. 10.....

.....

§ 8º Toda manifestação receberá número único de protocolo, vinculado ao número de inscrição do requerente junto ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da Secretaria da Receita Federal do Brasil. **(NR)”**

Art. 3º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XI:

“Art. 6º

.....

XI – o registro de manifestação perante o fornecedor de produtos e serviços por meio de número único de protocolo, vinculado ao número de inscrição do consumidor ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da Secretaria da Receita Federal. **(NR)”**

Art. 4º Esta lei entra em vigor após decorridos noventa dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Cada vez que contata o órgão ou entidade responsável, o usuário de serviço público recebe números enormes de protocolo, de memorização impossível e recuperação difícil. O mesmo ocorre com o consumidor que registra solicitação perante o fornecedor de produtos ou serviços. Tais situações, quando não impedem o requerente de exercer o seu direito, tornam a resolução do problema mais complicada.

Assim, para simplificar o atendimento dos cidadãos, propõe-se alterar a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”, e a Lei nº 8.078, 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para acrescentar dispositivos determinando que os números de protocolo sejam vinculados ao número de inscrição do requerente no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da Secretaria da Receita Federal.

Essa singela providência conferirá maior agilidade e eficiência ao atendimento dos usuários dos serviços públicos e dos consumidores, razão pela qual contamos com o apoio de nossos pares para a transformação desta proposição em norma jurídica.

Sala das Sessões, em 28 de novembro de 2017.

Deputado JOVAIR ARANTES
Líder do PTB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

CAPÍTULO III **DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS** **PÚBLICOS**

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

.....

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 III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [\(Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação\)](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. [\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação\)](#)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

FIM DO DOCUMENTO
