

PROJETO DE LEI Nº , DE 2017

(Do Sr. WALTER ALVES)

Determina a inserção dos números de protocolos de atendimento nas faturas de água, luz, telefone e outras, emitidas contra o consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 42-A e o da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço, números de protocolos de atendimento do período e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente.” (NR)

Art. 2º O art. 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

“Art. 44.

“§ 3º Nas faturas mensais emitidas contra o consumidor serão divulgados os números de protocolo referentes a reclamações, solicitações de serviço, pedidos de informação ou atendimento via telefone, internet ou outro meio eletrônico.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Consolida-se a tendência da disponibilização de sistemas online ou via telefone para atendimento ao consumidor. Não obstante a praticidade, é crescente o número de consumidores insatisfeitos com o atendimento, seja pela demora, pelo desrespeito à legislação consumerista ou pela transferência ao consumidor de certas obrigações, como é o caso da guarda de protocolos que tornou-se, sem dúvida, instrumento essencial para o consumidor proceder com a efetivação de seu direito.

Não obstante a adoção dessa medida protetiva de registro de atendimento, as empresas estabelecem uma verdadeira *via crucis* para o consumidor fazer uso desse direito, obrigando-os a guardarem mensagens de celular, mensagens de caixas postais ou anotações para uma possibilidade futura de judicialização caso não seja atendido em sua demanda ou esse atendimento seja precário.

O aperfeiçoamento da legislação consumerista é uma necessidade constante em virtude da norma ser aprimorada a partir das lacunas observadas na sua aplicação.

Nesse sentido, o presente projeto pretende, de forma clara, interferir positivamente na proteção ao consumidor, exigindo que as empresas que emitem faturas mensais de cobrança sejam obrigadas a inserir os números de protocolo de atendimento do período para maior segurança da informação.

Em função do aperfeiçoamento do atendimento ao consumidor, solicitamos o apoio dos nobres pares para a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2017.

Deputado WALTER ALVES