



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 9.275, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-2512/2015.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 6 de dezembro de 2017.

Deputado WALTER ALVES

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 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 V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção V Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço 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. [*\(Artigo acrescido pela Lei nº 12.039, de 1/10/2009\)*](#)

Seção VI

Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o *caput* deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. [\(Parágrafo acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação\)](#)

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (VETADO).

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
