

**PROJETO DE LEI Nº           , DE 2020****(Do Sr. MÁRCIO MARINHO)**

Cria o Diário de Reclamações dos Consumidores e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1. Torna obrigatória a criação e disponibilização do Diário de Reclamações do Consumidor em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor.

I – O Diário de Reclamações do Consumidor tem como objetivo oferecer ao usuário a chance de registrar, formalmente, qualquer tipo insatisfação diante o serviço que lhe foi prestado;

II – O Diário deve ser um registro físico, em versão de papel ou digital para preenchimento, e ficar exposto em local de fácil visualização pelos consumidores;

III – Os fornecedores que, além do estabelecimento físico, utilizem meios virtuais para a venda de bens ou prestação de serviços, ou mantenham portal na internet, deverão adicionalmente implementar um Diário de Reclamações de natureza virtual.

Parágrafo único. Excetua-se dessa obrigação as instituições financeiras que disponibilizarem meios formais e regulados para o registro de reclamações, pelos quais o consumidor possa obter cópia do registro ou cópia da gravação de sua reclamação, bem como protocolo de seu atendimento.

Art. 2. Caberá ao fornecedor de bens ou prestador de serviços:

I - possuir o Diário de Reclamações do Consumidor nos estabelecimentos;

II – conceder, imediata e gratuitamente, ao consumidor o Diário de Reclamações sempre que lhe seja solicitado;

III - afixar no estabelecimento, em local visível e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor, um letreiro com a seguinte informação: “Este estabelecimento possui o Diário de Reclamações do Consumidor”;

IV - manter, por um período de cinco anos, um arquivo organizado dos Diários de Reclamações do Consumidor que tenha encerrado.

Art. 3. O fornecedor não pode condicionar a apresentação do Diário de Reclamações do Consumidor para consulta, à necessidade de identificação do consumidor.

Art. 4. Quando o Diário de Reclamações do Consumidor não for imediatamente disponibilizado, o consumidor pode requerer a presença de agentes policiais, a fim de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a encaminhe aos órgãos de proteção e defesa do consumidor e Ministério Público.

Art. 5. A reclamação será formulada através do preenchimento da folha de reclamação, que será composta por três vias, sendo as duas primeiras vias entregues ao consumidor e a 3ª via permanecerá no Diário de Reclamações do Consumidor e dele não pode ser retirada, onde o consumidor deve:

I - preencher de forma correta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço;

II - descrever de forma clara e completa os fatos que motivaram a reclamação.

§1º. O fornecedor de bens ou prestador de serviços está obrigado a fornecer todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos.

§2º. O consumidor reclamante poderá, caso queira, enviar uma via ao órgão de defesa do consumidor de sua localidade ou Ministério Público, e a outra via permanecerá sob sua guarda.

Art. 6. Caso o consumidor se encontre impossibilitado de registrar a reclamação, seja por analfabetismo, deficiência física ou visual, permanente ou transitória, ou por qualquer outra razão, o fornecedor deverá, desde que solicitado pelo interessado, redigir a reclamação nos termos indicados pelo cliente e somente finalizar a reclamação após sua anuência.

Parágrafo único. Na hipótese de ocorrência do disposto no caput deste artigo, o consumidor poderá também solicitar o auxílio de terceiro para redigir a sua reclamação.

Art. 7. Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor ou prestador de serviços tem a obrigação de destacar do Diário de Reclamações do Consumidor as duas primeiras vias que, no prazo de sessenta dias, deve ser remetida ao Instituto de Defesa do Consumidor (Procon), caso o consumidor queira acionar o Órgão.

Art. 8. Para efeito do disposto nesta Lei, a remessa da 1ª via da folha de reclamações pode ser acompanhada de documentos anexos, como fotos, vídeos ou outras provas que tenham sido colhidas pelo consumidor e tenham relação com a reclamação

Art. 9. Sem prejuízo dos artigos anteriores, o modelo do Diário de Reclamações do Consumidor e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letreiro a que se refere o inciso III do art. 2º do presente

diploma, serão regulamentados pelo Poder Executivo, no prazo de noventa dias da publicação desta Lei.

Art. 10. Em caso de descumprimento desta Lei, os estabelecimentos de fornecimentos de bens ou prestação de serviços poderão sofrer as sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor:

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

O Diário de Reclamações é o meio pelo qual o consumidor pode, imediatamente após ser atendido em estabelecimento comercial, manifestar seu descontentamento com a empresa e/ou atendimento. Ele permite o maior acesso do consumidor ao seu direito de reclamação por uma falha no fornecimento de produtos ou prestação de serviços.

É extremamente importante que o consumidor consiga manifestar seu direito de insatisfação, e mais importante ainda é que o estabelecimento consiga colher essas informações no intuito de melhorar o atendimento e a prestação do serviço, bem como corrigir eventuais falhas.

Por isso, a criação desse instituto é essencial para a sociedade em geral, sejam empresários ou clientes; e mais, a publicidade concedida a esse diário é essencial para que outros consumidores avaliem a empresa antes de contratarem determinado serviço ou adquirirem produtos daquele estabelecimento, prezando pelo direito de informação do consumidor, princípio fundamental esculpido na Lei nº 8.078/1990.

A criação do Diário do Consumidor possibilita acabar com a falsa sensação de regularidade que algumas empresas possuem devido a burocracia criada para se registrar um reclamação.

Destarte, considerando os bons resultados alcançados com a instituição do Diário de Reclamações em outros países, mostra-se bastante oportuna a criação do mesmo instituto no ordenamento brasileiro.

Por todo o exposto, pedimos aos nobres Pares o apoio necessário à aprovação do presente projeto, que visa o aperfeiçoamento da proteção ao consumidor e cidadão brasileiro.

Sala das Sessões, em        de        de 2020.

**Deputado MÁRCIO MARINHO**  
Republicanos/BA