

PROJETO DE Nº DE 2012.

Dispõe sobre a atuação dos órgãos governamentais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor quanto ao registro e encaminhamento de reclamações e cobrança de emolumento.

O Congresso Nacional decreta:

Artigo 1º. Fica facultado aos órgãos públicos de defesa do consumidor, estaduais, municipais e do Distrito Federal, integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, nos termos da Lei 8.078/90, o recolhimento de emolumentos, na forma de taxa, dos fornecedores reclamados, relativos ao registro e encaminhamento de reclamações fundamentadas.

§1º - O montante devido será contabilizado a contar da publicação na imprensa oficial, pelo órgão de defesa do consumidor municipal, estadual ou do distrito federal do respectivo Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

§2º Os órgãos públicos de defesa do consumidor, estaduais, municipais e do Distrito Federal, integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, poderão fixar parâmetros com base em quantidade mínima de reclamações fundamentadas inscritas nos respectivos cadastros, a partir dos quais será realizada a cobrança dos emolumentos.

§3º - Os emolumentos serão recolhidos na forma de taxa, revertendo em favor do respectivo órgão público de defesa do, salvo legislação municipal, estadual ou do distrito federal que disponha em outro sentido.

Artigo 2º. Caberá ao fornecedor reclamado o recolhimento dos emolumentos no prazo assinalado pelo órgão público de defesa do consumidor estadual, municipal ou do Distrito Federal, conforme o caso.

Artigo 3º. A base de cálculo será a unidade da reclamação, fixada em R\$150,00 (cento e cinquenta reais), a ser atualizada pelo IPCA-E ou outro índice que venha a substituí-lo.

Artigo 4º. No caso de reclamações coletivas o cálculo deverá levar em conta o número de consumidores reclamantes e afetados pela prática ilícita do fornecedor.

Artigo 5º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Verifica-se a prática corriqueira de muitos segmentos deixarem de dar pronto atendimento e solução para os problemas originados da contração de

serviços ou aquisição de produtos no mercado de consumo, seja diretamente com os consumidores ou junto aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, o que acarreta um aumento do custo social e financeiro, tanto para os consumidores prejudicados como para as instituições, dentre as quais os Procons, os Juizados Especiais Cíveis, o Ministério Público, as entidades civis e delegacias de polícia do consumidor.

Os órgãos de defesa do consumidor, além do intenso volume de trabalho, tem se transformado em verdadeiro balcão de atendimento ou SAC das empresas fornecedoras no intuito de ganhar tempo e criar mecanismos para que o consumidor desista de seus direitos. Com isso, esses fornecedores repassam ao Estado, cada vez mais, o ônus de sua ineficiência e oneram em duplicidade aos cidadãos.

Assim, com vistas a aperfeiçoar e dar eficiência ao atendimento dos órgãos de defesa do consumidor, em especial, abrindo espaço para efetivas ações na proteção e defesa do consumidor e na busca pelo equilíbrio do mercado de consumo, em constante modificação, necessitando-se esforços mais focados a estudos, análises e pesquisas que de fato promovam, coletivamente, melhoras aos cidadãos paulistanos, em âmbito nacional, os procedimentos aplicados para registro, análise, encaminhamento e conclusão de reclamações fundamentadas apresentadas pelos consumidores ou instauradas de ofício devem ficar sujeitos ao pagamento de emolumentos por parte dos fornecedores reclamados.

O contínuo descumprimento do CDC por parte dos fornecedores gera extremo ônus ao Estado e desproporcionalidade com o objetivo final de proteção do consumidor. Tal fato força a constante ampliação dos recursos públicos destinados ao atendimento dos consumidores. Assim, os valores recolhidos reverterão aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Não se pode olvidar que foi a conduta do fornecedor no mercado de consumo que deu causa à procura do consumidor ao órgão de defesa de seus interesses. Os órgãos de defesa do consumidor devem destinar esforços, também, as suas outras atribuições que, hoje, quase em sua integridade, estão voltadas ao acolhimento e tratamento de demandas individuais.

Portanto, há que se desenvolver mecanismo que: (i) ofereça aos órgãos de defesa do consumidor recursos dirigidos à manutenção dos cadastros de reclamações fundamentadas, nos termos exigidos no CDC; (ii) ao aperfeiçoamento de outras tarefas de estudos, pesquisas e análise do mercado de consumo, de forma a promover o equilíbrio e harmonia do mercado, de forma preventiva; e, sobretudo, (iii) ao incentivo de resolução de demandas por parte dos fornecedores que descumpriram preceitos legais, sem o acionamento de um órgão de defesa do consumidor ou da esfera judicial.

Sala das Sessões, em

Deputado *ELI CORRÊA FILHO*
DEM/SP