

AVULSO NÃO
PUBLICADO.
REJEIÇÃO NA
COMISSÃO DE
MÉRITO.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.418-A, DE 2012 **(Do Sr. Gabriel Guimarães)**

Cria o Livro de Reclamações dos Consumidores e dá outras providências; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor pela rejeição (relator: DEP. PAULO WAGNER).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer vencedor
- parecer da Comissão
- votos em separado (2)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Todo fornecedor, que comercialize bens ou preste serviços, em todos os estabelecimentos do país, deverão manter a vista dos consumidores, o Livro de Reclamações do Consumidor, de natureza física, previsto no artigo 3º, Lei 8.078, 1990.

§ 1º Na capa do livro referido no caput deste artigo, deverá ser escrito: “Livro de Reclamações do Consumidor”, bem como o seu correspondente na língua inglesa “Complaints Book” – de forma ostensiva e legível.

§ 2º Os fornecedores que, além do estabelecimento aberto ao público, utilizem meios virtuais para a venda de bens ou prestação de serviços, ou mantenham portal na internet, deverão adicionalmente implementar um Livro de Reclamações de natureza virtual.

§ 3º O Livro de Reclamações virtual deverá estar disponível no mesmo meio virtual adotado.

Art. 2º. Para os efeitos desta lei, entende-se por:

- a) **Reclamação:** a manifestação dirigida por quem consome um bem ou serviço, à pessoa física ou jurídica que o comercializa ou presta, por consumidor que o considera insatisfatório.

- b) **Empresa titular da atividade reclamada:** toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, titular de atividades ou estabelecimentos que comercializem bens ou prestem serviços em todo território nacional.

Art. 3º. O Livro de Reclamações físico referido no artigo 1º caput, deverá ser mantido à disposição dos consumidores, em local de fácil visualização e acesso, de acordo com o modelo.

Parágrafo único. O Livro de Reclamações virtual deverá estar inserido em local de fácil visualização e acesso no portal do fornecedor, seguindo o modelo estabelecido.

Art. 4º. O estabelecimento deverá ostentar de forma permanente e perfeitamente legível e visível, um cartaz no qual se anuncie a existência do referido Livro à disposição de quem o solicite, de natureza física e/ou virtual, se for o caso, na forma estabelecida no modelo.

Art. 5º. A reclamação no Livro de Reclamações de natureza física será registrada pelo consumidor em 3 (três) vias.

§ 1º. O responsável pelo estabelecimento entregará ao consumidor 2 (duas) vias da reclamação.

§ 2º. O consumidor reclamante poderá enviar uma via ao órgão de defesa do consumidor de sua localidade.

§ 3º. Nas localidades em que não haja órgão de defesa do consumidor, poderá o consumidor enviar uma via da reclamação para a Promotoria de Justiça atribuída à defesa do consumidor.

§ 4º. Uma via da reclamação ficará no Livro, não podendo dele ser retirado, sob pena de caracterizar infração administrativa a ser sancionada nos termos do artigo 56 a 60, da Lei 8.078, de 1990.

Art. 6º. Se o Livro de Reclamações é de natureza virtual, permitir-se-á que o consumidor imprima uma cópia de sua reclamação, além de requerer que seja remetida a mesma cópia para o seu endereço de correio eletrônico, no prazo de 48 horas.

Art. 7º. A reclamação deverá ser registrada de forma legível, clara e concisa, com o uso de caneta esferográfica, se for de natureza física, para evitar que a mesma se apague, preenchendo-se todas as informações exigidas pelo formulário, conforme modelo.

§ 1º. Para registro da reclamação, o consumidor poderá consultar o Código de Defesa do Consumidor, disponível no estabelecimento, conforme prevê Lei nº 12.291, de 2010.

§ 2º. Compete ao consumidor guardar toda eventual documentação que comprove o objeto da reclamação, tais como faturas, contratos, fotografias, materiais publicitários, entre outros, bem como a via da reclamação que lhe pertence.

§ 3º. Se houver alguma testemunha no momento da ocorrência do fato que gerou a reclamação, poderá o consumidor obter os dados de contato da mesma, caso seja necessário contatá-la para um futuro testemunho em processo administrativo.

§ 4º. O registro da reclamação não impedirá que o consumidor utilize outros meios de proteção ao seu direito.

Art. 8º. Caso haja a recusa pelo responsável em fornecer o Livro para a reclamação ou haja obstáculos de acesso ao mesmo, o consumidor poderá informar tal fato à autoridade administrativa competente, pessoalmente no órgão de defesa do consumidor de sua localidade, ou através do número gratuito de telefone de acesso Procon.

Art. 9º. As reclamações fundamentadas registradas no Livro de Reclamações do Consumidor, se consideradas procedentes pelo órgão de defesa do consumidor, por decisão definitiva, poderão integrar o cadastro referido no artigo 44, da Lei 8.078, de 1990.

Parágrafo único. O cadastro de fornecedores referido no caput será divulgado nos termos do artigo 57 a 62, do Decreto 2.181, de 1997.

Art. 10. Verificando a ausência do Livro de Reclamações no estabelecimento ou no portal da internet, se for o caso, o agente fiscal de órgão de defesa do consumidor, regularmente em serviço, procederá, de imediato, à lavratura do auto de infração.

Parágrafo único. Ocorrendo o furto ou o roubo do Livro físico, deverá o fornecedor lavrar o Boletim de Ocorrência em até 72 (setenta e duas horas) após o fato.

Art. 11. A infração às normas previstas nesta lei constituirá violação às normas de proteção do consumidor, ficando o infrator sujeito às sanções previstas no artigo 56 a 60 da Lei 8.078, de 1990.

Art. 12. O fornecedor deverá conservar o Livro de Reclamações, físico ou virtual, em seu poder, para eventual apresentação à autoridade de defesa do consumidor, por no mínimo 2 anos.

Art. 13. Esta lei entra em vigor no prazo de 1 (um) ano.

JUSTIFICAÇÃO

O Livro de Reclamações ou “Complaints Book” é um livro de disponibilização obrigatória nos estabelecimentos em que haja fornecimento de bens ou serviços ao consumidor, nos moldes adotados na Espanha, em Portugal, no Peru, entre outros países.

Ele permite que, imediatamente após ser atendido em dado estabelecimento comercial, caso algo não corra bem na compra de um produto ou na prestação de um serviço, o consumidor solicite o Livro de Reclamações e nele apresente o seu descontentamento. Assim, o consumidor o fará no momento e no local da ocorrência.

Nesse sentido, ele permite o maior acesso do consumidor ao seu direito de reclamação por uma falha no fornecimento de produtos ou serviços.

Importante destacar que, independentemente da fase de tramitação em que se encontrem as reclamações registradas, cabe a cada serviço dar resposta ao consumidor reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas a serem tomadas ou a tomar.

Atualmente, no Brasil, muitos consumidores deixam de registrar suas reclamações, havendo irregularidades ou faltas pelos fornecedores. Isso gera uma falsa sensação de regularidade em estabelecimentos onde os problemas com consumidores são frequentes. A proposta de criação do Livro visa justamente a suprir essa lacuna.

Ademais, importante destacar que o Livro pode ser de grande valia para o consumidor, vez que uma simples consulta no próprio estabelecimento, previamente ao fechamento do negócio, poderá indicar se o fornecedor é reincidente na prática de atos lesivos às relações de consumo. Dessa forma, grandes transtornos poderão ser evitados e ainda se concretizará o direito de informação do consumidor, princípio fundamental do Código de Defesa do Consumidor.

A adoção do referido Livro, outrossim, induzirá que o fornecedor cerque-se de cuidados para evitar que o consumidor registre uma reclamação, vez que tal fato poderá inibir ou prejudicar futuros negócios.

Os próprios fornecedores poderão utilizar-se do Livro de Reclamações, visando a corrigir ou prevenir eventuais falhas e aumentar o grau de satisfação de seus clientes. Todo esse processo resultará em uma melhoria dos fornecimentos dos bens e serviços ao consumidor.

Importante salientar que este projeto de lei é fruto de um profundo estudo do Procurador Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais e Coordenador do PROCON – MG, Dr. Jacson Campomizzi, com o objetivo de auxiliar os consumidores, conforme observado em outros países, oferecendo uma maior regulação nas relações contratuais, principalmente as de consumo.

Considerando os bons resultados alcançados com a instituição do Livro de Reclamações em outros países, mostra-se bastante oportuna a criação do mesmo instituto no ordenamento brasileiro, consideradas as peculiaridades do contexto pátrio e que as relações contratuais em que não se observe a boa-fé objetiva, transparência e informação, mormente nas consumeristas, viola a dignidade da pessoa humana venho sugerir a propositura de Projeto de Lei, visando à instituição do Livro de Reclamações dos Consumidores.

Sala das Sessões, em 13 de março de 2012.

Deputado GABRIEL GUIMARÃES

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

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 I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

.....

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: ([*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995*](#))

.....

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

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.

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).

.....

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (VETADO).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993*)

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (VETADO).

§ 3º (VETADO).

TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIS

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes .

.....

.....

LEI Nº 12.291, DE 20 DE JULHO DE 2010

Torna obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

Art. 1º São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará as seguintes penalidades, a serem aplicadas aos infratores pela autoridade administrativa no âmbito de sua atribuição:

.....

.....

DECRETO Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997

Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º. Fica organizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelecidas as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CAPÍTULO VI
DO ELENCO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS E DO CADASTRO DE FORNECEDORES

Seção II
Do Cadastro de Fornecedores

Art. 57. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo os órgãos públicos competentes assegurar sua publicidade, contabilidade e continuidade, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. 58. Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

Art. 59. Os órgãos públicos de defesa do consumidor devem providenciar a divulgação periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

§ 1º O cadastro referido no caput deste artigo será publicado, obrigatoriamente, no órgão de imprensa oficial local, devendo a entidade responsável dar-lhe a maior publicidade possível por meio dos órgãos de comunicação, inclusive eletrônica.

§ 2º O cadastro será divulgado anualmente, podendo o órgão responsável fazê-lo em período menor, sempre que julgue necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

§ 3º Os cadastros deverão ser atualizados permanentemente, por meio das devidas anotações, não podendo conter informações negativas sobre fornecedores, referentes a período superior a cinco anos, contado da data da intimação da decisão definitiva.

Art. 60. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer outro modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

Art. 61. O consumidor ou fornecedor poderá requerer em cinco dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de dez dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

Parágrafo único. No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará, no prazo deste artigo, a retificação ou inclusão de informação e sua divulgação, nos termos do § 1º do art. 59 deste Decreto.

Art. 62. Os cadastros específicos de cada órgão público de defesa do consumidor serão consolidados em cadastros gerais, nos âmbitos federal e estadual, aos quais se aplica o disposto nos artigos desta Seção.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 63. Com base na Lei nº 8.078, de 1990, e legislação complementar, a Secretaria de Direito Econômico poderá expedir atos administrativos, visando à fiel observância das normas de proteção e defesa do consumidor.

.....

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PARECER VENCEDOR

I – RELATÓRIO

Em reunião ordinária realizada hoje, em virtude da rejeição do Parecer do nobre Relator, Deputado Roberto Teixeira, fui designado relator do vencedor e proferi em Plenário parecer considerando o conteúdo de meu voto em separado, o qual transcrevo a seguir.

Chega a esta Comissão o Projeto de Lei nº 3.418, de 2012, que visa instituir nas empresas fornecedoras de bens e serviços o Livro de Reclamações do Consumidor, de natureza física, cuja capa deverá conter as inscrições “Livro de Reclamações do Consumidor”, bem como o seu correspondente na língua inglesa “Complaints Book” – de forma ostensiva e legível.

O projeto foi despachado a esta Comissão de Defesa do Consumidor, bem assim à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania e tramita em caráter conclusivo.

Durante o prazo regimental, não foram oferecidas emendas.

O relator, dep. Roberto Teixeira (PP-PE), apresentou parecer favorável.

É o relatório.

II – VOTO

Entendemos que, embora meritória, a proposição é desnecessária.

Esta Comissão atuou significativamente durante os últimos anos com vistas a criar mecanismos de proteção ao consumidor. Tal atuação resultou na edição de diversos diplomas legais que consolidaram o fortalecimento do Código de Defesa do Consumidor para tornar as relações de consumo mais justas.

No caso específico dos canais de atendimento aos consumidores, por provocação desta Casa, o Poder Executivo editou o Decreto nº 6.523 de 2008, visando regular os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Além disso, os consumidores contam com os Procons para intermediar suas demandas.

As centrais de atendimento conferem maior comodidade aos consumidores em caso de informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Criar uma terceira categoria de atendimento às demandas dos consumidores parece ser uma medida desnecessária. A instituição de exagerados mecanismos e canais de comunicação irá implicar em custos que, inevitavelmente, serão repassados aos consumidores.

Diante disso, nosso voto é pela rejeição do Projeto de Lei nº 3.418, de 2012.

Sala da Comissão, 25 de setembro de 2013.

PAULO WAGNER

Deputado Federal – PV/RN

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 3.418/2012, nos termos do Parecer Vencedor do Relator, Deputado Paulo Wagner, contra o Voto em Separado do Deputado Roberto Teixeira, primitivo relator. O Deputado Ricardo Izar apresentou voto em separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados José Carlos Araújo - Presidente; Eli Correa Filho e Roberto Teixeira - Vice-Presidentes; Aníbal Gomes, Aureo, Carlos Souza, Chico Lopes, Francisco Chagas, Ivan Valente, José Chaves,

Júlio Delgado, Paulo Freire, Paulo Wagner, Reguffe, Ricardo Izar, Sérgio Brito, Severino Ninho, César Halum e Isaias Silvestre.

Sala da Comissão, em 25 de setembro de 2013.

Deputado JOSÉ CARLOS ARAÚJO

Presidente

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO RICARDO IZAR

Esta Comissão analisa o Projeto de Lei em questão que tem por objetivo obrigar todo fornecedor que comercialize bens ou preste serviços, em todos os estabelecimentos do país, a manter à vista dos consumidores, o Livro de Reclamações do Consumidor, de natureza física, cuja capa deverá conter as inscrições “Livro de Reclamações do Consumidor”, bem como o seu correspondente na língua inglesa “Complaints Book” – de forma ostensiva e legível.

A proposta visa promover o direito dos consumidores de se manifestar em relação a eventuais falhas que possam ocorrer na prestação de serviços e no fornecimento de produtos através da criação do mencionado Livro de Reclamações dos Consumidores, entre outras providências.

Embora seja meritória a intenção do nobre autor, entendemos que a proposta é desnecessária, vez que já existem normas previstas no ordenamento jurídico vigente que são suficientes para garantir a transparência nas relações de consumo e contribuir para melhorias no mercado.

O Decreto nº 6.523 de 2008, por exemplo, conhecido como o Decreto do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), é o expoente máximo das normas que ao regulamentar o Código de Defesa do Consumidor, pretende trazer a transparência às relações de consumo, a fim de garantir os direitos básicos do consumidor e protegê-lo contra práticas abusivas.

O mencionado decreto regulamenta atividade de prestadoras de serviço e não se limita apenas a registrar as reclamações, mas finalidade ainda mais ampla de resolver as demandas dos consumidores, conforme o artigo 2º do mencionado Decreto:

“Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores

sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.”

Ademais, cumpre salientar, que os serviços previstos na Lei do SAC são prestados via telefone, de forma gratuita, de modo que trazem mais conforto e comodidade aos consumidores, permitindo que estes realizem suas reclamações a qualquer momento e não exigem comparecimento presencial.

Note-se que a grande vantagem da legislação atual em relação ao Projeto em análise, é que enquanto o proposto pretende disponibilizar um livro apenas para registro das reclamações, a Lei do SAC prevê todo um procedimento de acompanhamento e resolução das demandas.

Ainda no que se refere às reclamações dos consumidores, deve-se observar que o PROCON enquanto órgão de defesa do consumidor tem como atribuição receber e tratar adequadamente as reclamações dos consumidores, sejam elas fundamentadas ou não.

Saliente-se que, a fim de dar publicidade sobre os dados obtidos e alertar o consumidor, o PROCON tem também o dever de manter um cadastro atualizado das reclamações que será publicado anualmente e disponibilizado para consulta , conforme o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor:

“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.”

Desse modo, resta evidente que a legislação vigente já dispõe de meios eficazes, suficientes e mais amplos para atingir o objetivo pretendido pelo Projeto, qual seja, trazer mais transparência às relações de consumo, permitindo que o consumidor tenha a noção exata sobre os termos que está contratando.

Além de o Projeto em exame ser desnecessário em razão de todo aparato legal existente, este também se mostra inadequado diante da realidade atual dos fornecedores no mercado de consumo.

Em relação ao tratamento dispensado pelos fornecedores às manifestações apresentadas, cabe esclarecer que em sua maioria estes procuram manter uma gestão centralizada que busca avaliar, de forma consolidada, identificando e implementando ações de melhoria.

Dessa maneira, constata-se que o Projeto também resta desnecessário em relação à realidade das relações de consumo, uma vez que a própria dinâmica do mercado de consumo exige a transparência na contratação e cria diversos instrumentos que permitem ao consumidor não apenas reclamar, mas também acompanhar e resolver suas demandas.

Ante todo o exposto, considerando desnecessário e inadequado o projeto, concluímos por sua **rejeição**.

Sala da Comissão, 31 de outubro de 2012.

RICARDO IZAR

Deputado Federal – PSD/SP

**VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO ROBERTO TEIXEIRA
(Primitivo Relator)**

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.418, de 2012, de autoria do Deputado Gabriel Guimarães, propõe que todo fornecedor de produtos ou serviços mantenham um Livro de Reclamações dos Consumidores em seus estabelecimentos.

A proposição determina a exposição do Livro de modo a ser facilmente visualizado pelos consumidores. Na capa do Livro deve ser escrito, de modo ostensivo e legível, o título “Livro de Reclamações dos Consumidores”, para que possa ser identificado pelos consumidores. O Livro deverá ser apresentado na forma física nos estabelecimentos comerciais em geral e na forma virtual, quando o fornecedor ofertar seus produtos e serviços pela internet.

Estabelece que a reclamação deverá ser registrada em três vias, duas das quais serão entregues ao consumidor, que ficará com uma e poderá enviar a outra ao órgão regional de defesa do consumidor.

Os casos de descumprimento das novas normas serão punidos de acordo com as sanções já previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, analisar a questão no que tange à defesa do consumidor e o equilíbrio nas relações de consumo.

II - VOTO

O projeto em análise oferece ao consumidor brasileiro mais um canal para que possa fazer valer seus direitos e melhor utilizar a legislação de defesa do consumidor existente em nosso país.

O registro público de reclamações sobre os eventuais problemas enfrentados pelo consumidor, em determinado estabelecimento comercial, podem servir para nortear o comportamento de outros consumidores, que procurem o mesmo estabelecimento em busca de seus produtos ou serviços. Muitas vezes, servirá o registro como um alerta para que o consumidor não realize um negócio que já foi objeto de reclamação fundamentada de outro consumidor.

Para o fornecedor, o registro das reclamações poderá servir como um incentivo para que melhore seu atendimento, corrigindo os problemas que, intencionalmente ou não, tenha infringido aos consumidores. É, na verdade, uma chance para o fornecedor aprimorar os produtos ou serviços que comercializa.

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.418, de 2012.

Sala da Comissão, em 24 de abril de 2012.

Deputado ROBERTO TEIXEIRA

FIM DO DOCUMENTO