



PROJETO DE LEI PL./0163.8/2018



Lido no Expediente
065 Sessão de 19/06/18
Às Comissões de:
(5) JUSTIÇA
(11) FINANÇAS
(23) DIREITOS HUMANOS
Secretário

Dispõe sobre o dever de os fornecedores de bens e serviços manterem, em seus sítios na rede mundial de computadores e em seus aplicativos, opção escrita para reclamação, cancelamento ou renegociação no âmbito do Estado de Santa Catarina.

Art. 1º Os fornecedores de produtos ou serviços que atuam no território catarinense, fisicamente ou pela rede mundial de computadores, devem disponibilizar, divulgar e manter operacional, em seu sítio e aplicativos, formulário para modalidade escrita de pedido de cancelamento ou renegociação da contratação.

§ 1º O formulário referido no *caput* deve conter, ao menos, os seguintes campos:

- I – data da reclamação, do cancelamento ou da renegociação;
- II – produto ou serviço adquirido;
- III – valor pago ou contratado;
- IV – identificação do reclamante, com endereço de correio eletrônico para resposta; e
- V – defeito apresentado ou motivo do cancelamento ou desistência.

§ 2º O formulário deve estar disponível em menu próprio de “atendimento”, “reclamação” ou “cancelamento”, bem como estar visível em menu específico na página de acesso do *site*, e também entre os três primeiros resultados na janela “pesquisar”.

§ 3º O preenchimento correto e o envio do formulário pelo consumidor serve para efeito de dar início à contagem de prazo, exceto quando não houver outro prazo mais favorável ao consumidor.

§ 4º Em caso de falha de recebimento em três datas diferentes, ou de qualquer outra falha de comunicação atribuível ao fornecedor, considerar-se-á como efetivamente enviado o formulário, considerando-se, para início de prazo, a data da última tentativa de envio como data-base, para os efeitos desta Lei.

Art. 2º A disponibilização de formulários do tipo “Perguntas mais frequentes” (“FAQ”), atendimento “on line” (“chat”) ou correio eletrônico (“e-mail”) não substitui o formulário objeto desta Lei.

Art. 3º Esta Lei não se aplica aos serviços públicos concedidos ou permitidos ao particular.



Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o infrator às penalidades previstas no art. 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo das demais previstas na legislação em vigor.

Parágrafo único. Os valores arrecadados em decorrência da aplicação de multa serão revertidos para o Fundo Estadual para Reconstituição de Bens Lesados (FRBL).

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões,

Deputado Dr. Vicente Caropreso



## JUSTIFICATIVA

É público e notório que a legislação consumerista em vigor não contempla a evolução do setor de atendimento ao consumidor, e as organizações se deparam com a complexidade de gerir a informação em seus inovados produtos e serviços.

Nesse contexto, o consumidor, parte vulnerável da relação de consumo, clama por qualidade e boa experiência com o pós-venda, sendo afeito à resolubilidade e com aversão à reincidência de contatos e interações.

Muitas vezes, o consumidor que necessita utilizar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) não obtém uma resposta satisfatória, especialmente quando pretende o cancelamento da compra ou do serviço, com frequentes reclamações de demora no atendimento telefônico, além de que o próprio consumidor acaba sendo onerado com o custo do atendimento demorado.

A grande novidade legislativa nesse sentido é a criação de regras para o atendimento da reclamação dentro dos canais digitais das empresas, que deverão disponibilizar uma área no seu *site* com ferramentas para atendimento, reclamação ou cancelamento dos produtos/serviços pelo consumidor.

Não se admite que em plena era da transparência e da governança corporativa, com a facilidade hoje existente nas comunicações, as empresas que operam no mercado não disponibilizem aos consumidores forma transparente e direta para atendimento, reclamação e, principalmente, cancelamento de contratos.

Para minimizar esses inúmeros problemas do cotidiano do consumidor e na busca de maior transparência e equilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor, conto com o apoio dos Senhores Parlamentares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Deputado Dr. Vicente Caropreso