



PROJETO DE LEI PL./0017.0/2015



Obriga os bancos, as empresas de cartão de crédito, as operadoras de serviços de telefonia móvel e os provedores de Internet e televisão por assinatura a disponibilizarem aos usuários mecanismos capazes de gerar protocolo que lhes permita comprovar o teor e a data de suas solicitações.

Art. 1º Os bancos, as empresas de cartão de crédito, as operadoras de serviços de telefonia móvel e os provedores de Internet e de televisão por assinatura ficam obrigados a disponibilizar, aos usuários, mecanismos capazes de gerar protocolo que lhes permita comprovar documentalmente o teor e a data de suas solicitações.

§1º Na solicitação deverá constar, no mínimo:

- I – nome do usuário;
- II – número do CPF e RG;
- III – conteúdo e data da solicitação; e
- IV – o número sequencial de protocolo.

§ 2º O protocolo que menciona o *caput* será impresso:

I – pela empresa prestadora do serviço, na hipótese de atendimento pessoal ou telefônico, por meio de correspondência específica ou incluída na conta ou extrato mensal; ou

II – pelo próprio solicitante, na hipótese de atendimento eletrônico.

Art. 2º As empresas mencionadas no art. 1º deverão dar ampla divulgação da possibilidade de atendimento por meio de endereço eletrônico, informando o respectivo *e-mail* aos consumidores em todos os documentos de cobrança e correspondências postais ou eletrônicas que lhes forem enviadas.

Parágrafo único. Nos contratos de prestação de serviços deverá constar cláusula informando o meio eletrônico ou físico para recebimento de solicitações dos usuários.

Art. 3º A não observância do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções:

- I – advertência por escrito pela autoridade competente; e

Lido no Expediente  
07 Sessão de 19/02/15.  
As Comissões de:  
5 - Justiça  
11 - Finanças  
23 - Direitos Humanos  
Bardini  
Secretário

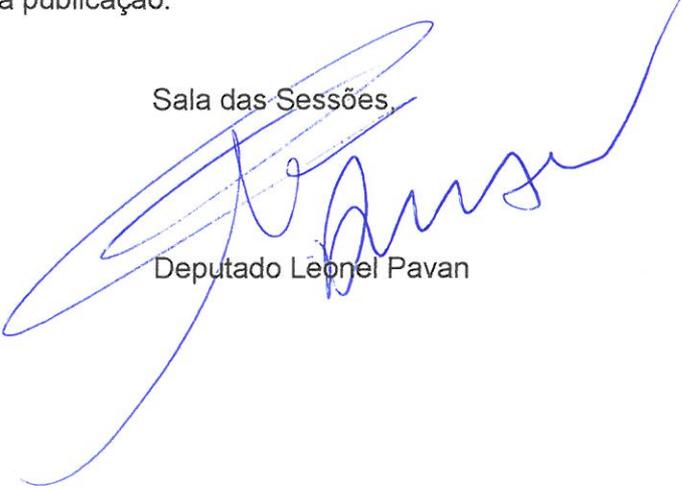


II - multa de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por infração, dobrada a cada reincidência, a qual será reajustada, anualmente, com base na variação do Índice Geral de Preço de Mercado (IGPM/FGV), ou por índice que vier a substituí-lo.

Parágrafo único. Os recursos oriundos da arrecadação das multas serão recolhidos em favor da Unidade Orçamentária 04091 – Fundo para Reconstituição de Bens Lesados, vinculado ao Ministério Público.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar de sua publicação.

Sala das Sessões,

  
Deputado Leonel Pavan





## JUSTIFICATIVA

Atualmente, os bancos, as empresas de cartão de crédito, as operadoras de serviços de telefonia móvel e os provedores de Internet e televisão por assinatura atendem as solicitações de seus inúmeros consumidores por meio de contato telefônico ou pela Internet. Contudo, essa forma de atendimento não gera qualquer tipo de recibo ou registro sobre o seu teor/data, impossibilitando o consumidor de comprovar o efetivo envio de suas solicitações às empresas fornecedoras dos serviços.

Assim, a empresa estabelece uma relação iníqua com o consumidor ao criar obstáculo ao exercício de seus direitos, dificultando-lhe, inclusive, eventual prova em litígios judiciais, criando, em decorrência disso, uma situação de insegurança para ambas as partes.

Em razão das características dos serviços prestados pelas empresas, os contratos com os consumidores criam vínculos obrigacionais de longa duração. É previsível, portanto, que, durante esse período de vigência do contrato, surja com frequência para o consumidor a necessidade de: 1) solicitar serviços de reparo; 2) contratar serviços adicionais; 3) modificar o plano originalmente contratado; 4) cancelar determinados serviços; ou 5) desistir do próprio contrato.

Nesse contexto, é preciso que as empresas, como fornecedoras, mantenham com seus consumidores um sistema de comunicação permanente, capaz de receber os mais diversos tipos de solicitação, com a capacidade de gerar algum tipo de resposta imediata com caráter de recibo, que lhes permita comprovar documentalmente o teor e a data de solicitação.

É sabido que os meios de comunicação modernos permitem a transmissão de mensagem à distância, escrita ou verbal, facilitando muito o cotidiano dos próprios consumidores, que não precisam se deslocar para contratar ou solicitar serviços adicionais ao fornecedor.

Uma vez que o contrato entre a prestadora de serviço e o consumidor envolve obrigações recíprocas, é preciso que cada uma destas partes possa comprovar



os direitos que pretenda exercer para que tal relação jurídica seja transparente e marcada pela boa-fé.

Os fornecedores, que já ocupam posição privilegiada nas relações de consumo, não podem privar os consumidores da possibilidade de comprovar suas solicitações.

Desta forma, a não emissão do recibo de solicitação pelos prestadores de serviço é prática que reforça a vulnerabilidade do consumidor, além de que, por vezes, é utilizada como meio para dificultar a comprovação da ineficiência dos serviços.

Portanto, privar o consumidor de prova sobre suas solicitações é ilegal, porque: 1) dificulta a defesa de seus direitos (artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor); 2) deixa de estipular prazo para o cumprimento de obrigação ou deixa a fixação de seu termo inicial ao exclusivo critério da empresa fornecedora do serviço, uma vez que o usuário não tem como comprovar o atraso do atendimento à solicitação (art. 39, XIII, do Código de Defesa do Consumidor); 3) as prestadoras de serviços conseguem exonerar-se de obrigações que deveriam assumir (artigo 48, do Código de Defesa do Consumidor); 4) coloca o consumidor em desvantagem exagerada, incompatível com a boa-fé ou a equidade.

Como se vê, a presente proposição faz-se necessária para proteção dos consumidores. Por todo o exposto, conto com o apoio dos meus nobres Pares na aprovação da presente proposição.

Deputado Leonel Pavan

