



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA ESTADUAL
Protocolo Geral de Entrada.
Processo nº 000690
Maceió, AL 31/03/2015
Assinatura:

**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

Memorando nº 11/2015

Maceió, 31 de março de 2015.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado LUIZ DANTAS LIMA
Presidente da Assembleia Legislativa de Alagoas.

Assunto: Proposição de projeto de lei.

Senhor Presidente,

Sirvo-me do presente para protocolar o projeto de lei em anexo, que dispõe sobre a criação do livro de reclamações nos estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços no estado de Alagoas, requerendo que sejam adotados os procedimentos de praxe para o seu regular processamento.

Sendo o que tinha a expor, renovo votos de consideração e estima.

Atenciosamente,



Rodrigo Cunha
Deputado Estadual

A PUBLICAÇÃO
Em 14/10/12015
PRESIDENTE



AS 1-27 COMISSÕES
Em 14/10/12015
PRESIDENTE

ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

Projeto de lei nº: 34 /2015

LIDO NO EXPEDIENTE
Em 14/10/12015
PRESIDENTE

Dispõe sobre a criação do livro de reclamações nos estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços no estado de Alagoas.

Art. 1º - O presente projeto visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores, tornando obrigatória a existência e disponibilização do Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor.

Art. 2º - O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a:

- I - Possuir o Livro de Reclamações nos estabelecimentos;
- II – Facultar, imediata e gratuitamente, ao consumidor o Livro de Reclamações sempre que lhe seja solicitado;
- III - Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor, um letreiro com a seguinte informação: “Este estabelecimento dispõe do Livro de Reclamações”;
- IV - Manter, por um período de três anos, um arquivo organizado dos Livros de Reclamações que tenha encerrado.
- V - O livro de que se trata a presente lei poderá ser feito em qualquer gráfica e deverá ser numerado e registrado com data na primeira folha da abertura do livro.

Art. 3º - O fornecedor de bens ou prestador de serviços não pode, em caso algum, justificar a falta do Livro de Reclamações no estabelecimento onde o consumidor o solicita.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

Art. 4º - Sem prejuízo da regra relativa ao preenchimento da folha de reclamação a que se referem os artigos seguintes, o fornecedor não pode condicionar a apresentação do Livro de Reclamações para consulta à necessidade de identificação do consumidor.

Art. 5º - Quando o Livro de Reclamações não for imediatamente disponibilizado ao consumidor, faça chegar ao setor de Fiscalização do PROCON/AL, ou entidade que o substitua com cópia para o Ministério Público.

Art. 6º - A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação, que será composta por 3 (três) vias, sendo a 1^a via encaminhada ao órgão fiscalizador competente, a 2^a via entregue ao consumidor e a 3^a via que faz parte do livro de reclamações e dele não pode ser retirado, 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 motivam a reclamação.

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

Art. 7º - 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. Conforme disposto no caput deste artigo, o consumidor poderá solicitar auxílio de outrem para redigir a sua reclamação.

Art. 8º - Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor tem a obrigação de destacar do Livro de Reclamações a 1^a via que, no prazo de 30 dias, deve ser remetido ao PROCON/AL.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

Parágrafo único. A Autoridade Administrativa deverá comunicar imediatamente ao Ministério Público a ocorrência de violação de direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos dos consumidores.

Art. 9º - Para efeitos do disposto nesta Lei, a remessa da 1^a via da folha de reclamação pode ser acompanhada das alegações do fornecedor, bem como dos esclarecimentos e providências dispensados ao consumidor em virtude da reclamação.

Art. 10º - Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor tem a obrigação de entregar a 2^a via da reclamação ao consumidor.

Art. 11º - Para efeitos de aplicação da presente Lei, cabe ao órgão do Poder Executivo Estadual destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores - PROCON/AL ou entidade que o substitua:

- I - Receber as folhas de reclamação e, se for o caso, as respectivas alegações dos fornecedores;
- II - Instaurar o procedimento adequado, se os fatos resultantes da reclamação indicarem a prática de infrações prevista em norma específica aplicável.

Art. 12º - O PROCON/AL deverá disponibilizar no seu site o andamento e encaminhamento de todas as reclamações, que deverão ser acompanhadas pelo consumidor, através do número de protocolo existente na folha de reclamação.

Art. 13º - Sem prejuízo dos artigos anteriores, o modelo do Livro de Reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo de letreiro a que se refere o inciso III do artigo 3.º do presente diploma, serão regulamentados pelo Poder Executivo, no prazo de 90 (nove- ta) dias da publicação desta Lei.

Art. 14º - Fica estabelecido os prazos abaixo para adequação desta lei:

- I - as grandes e médias empresas terão o prazo de 180 dias para se adequarem;



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

II - as pequenas e micro empresas terão o prazo de 1 ano;

III - as empresas que optaram pelo Simples Nacional terão o prazo de 2 anos;

Art. 15º - Fica o Poder Executivo responsável em criar calendário anual para as empresas apresentarem o livro que trata esta lei. As empresas serão divididas por sua arrecadação agrupadas por trimestre.

Art. 16º - A infração às disposições da presente Lei acarretará ao responsável infrator as sanções previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma de seus artigos 57 a 60.

Art. 17º - A fiscalização e a instrução dos processos relativos às sanções previstas no artigo anterior compete ao setor de Fiscalização do PROCON/AL, vinculado ao Governo do Estado de Alagoas.

Art. 18º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

JUSTIFICATIVA

O Livro de Reclamações, a exemplo do que ocorre em vários países da Europa, constitui um dos instrumentos de defesa dos direitos dos consumidores ao tornar mais acessível o exercício do direito de reclamação, proporcionando ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde ocorreu o conflito.

O Livro de Reclamações foi inicialmente instituído na indústria hoteleira de Portugal. Em 1999, uma lei o estabeleceu nos serviços da administração pública de atendimento aos cidadãos. Alguns anos depois, em 2005, o sistema foi ampliado para todas as atividades econômicas do país.

O objetivo desta medida é aumentar a celeridade e a eficiência da resolução dos conflitos entre os consumidores e os fornecedores de bens e serviços.

O Livro de Reclamações deverá ser utilizado nos casos de insatisfação com a prestação do serviço. O consumidor deverá solicitar o livro, preencher seus dados de identificação e os do fornecedor, e descrever a reclamação. Para cada reclamação, o livro disporá de três vias iguais do formulário, devendo ser a 1^a via encaminhada à entidade fiscalizadora competente, a 2^a via disponibilizada ao consumidor, e a 3^a via deverá ficar obrigatoriamente afixada ao livro, sendo proibido seu destaque.

De acordo com o projeto, 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 ou terceira pessoa deverá redigi-la, nos termos indicados pelo interessado e somente finalizar após sua anuência. Concluído o preenchimento, o fornecedor deverá enviar a 1^a via do formulário à entidade fiscalizadora competente no prazo de 30 dias. Será facultado ao fornecedor enviar, juntamente com a 1^a via do formulário, as alegações ou esclarecimentos sobre a reclamação.

A criação do Livro de Reclamação vai revolucionar o atendimento aos consumidores no Estado, pois garantirá o direito de reclamar, no ato da insatisfação. Com isso, o fornecedor ou prestador de serviço vai querer atender a reclamação para evitar o



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

registro no livro. Hoje, a maior parte dos consumidores deixa de reclamar, por falta de tempo para ir ao PROCON e convivem com situações abusivas.

Outra inovação será a possibilidade do consumidor poder acompanhar a evolução das queixas apresentadas no livro pela Internet. Através desta rede telemática, tanto os consumidores como as empresas podem, a qualquer momento, verificar o estado das reclamações, podendo conhecer o andamento do processo. Com a criação desta plataforma digital, há ainda condições para um melhor tratamento estatístico da informação, dando indicações à fiscalização sobre onde agir.

Pelos fatos expostos e pela sua relevância peço que seja apreciado pelos meus pares requerendo desde já o voto favorável para a aprovação deste projeto de lei.

SALA DAS SESSÕES DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL, em Maceió,
30 de março de 2015.



Rodrigo Cunha
Deputado Estadual



Fl. nº. _____
Ass. _____

ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Processo nº000690/2015

Interessado :DEPUTADO RODRIGO CUNHA

Assunto: Encaminha Proposição de Projeto de Lei"Dispõe sobre a criação do livro de reclamações nos estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços no estado de Alagoas" .

De ordem do Excelentíssimo Senhor Presidente, vão os autos a Diretoria de Apoio Legislativo desta casa para que tome conhecimento e adote providências pertinentes.

Maceió/AL, 31 de março de 2015.

igor dmitri de senna bitar
IGOR DMITRI DE SENA BITAR

Chefe de Gabinete