



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL  
Protocolo Geral de Entrada.  
Processo nº 000 6 90  
Maceió, AL 31/03/2015  
Assinatura: [assinatura]

**ESTADO DE ALAGOAS**  
**ASSEMBLEIA 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 14/10/2015  
PRESIDENTE



AS 2ª 27 COMISSÕES  
Em 14/10/2015  
PRESIDENTE

ESTADO DE ALAGOAS  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL  
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

LIDO NO EXPEDIENTE  
Em 14/10/2015  
PRESIDENTE

Projeto de lei nº: 34 /2015

*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 1ª via encaminhada ao órgão fiscalizador competente, a 2ª via entregue ao consumidor e a 3ª 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 1ª 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 1ª 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 2ª 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 (noventa) 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 1ª via encaminhada à entidade fiscalizadora competente, a 2ª via disponibilizada ao consumidor, e a 3ª 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 1ª via do formulário à entidade fiscalizadora competente no prazo de 30 dias. Será facultado ao fornecedor enviar, juntamente com a 1ª 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.

Assinatura manuscrita de Rodrigo Cunha, escrita em tinta preta sobre uma linha horizontal.

**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 Sena Bitar*  
IGOR DMITRI DE SENA BITAR

Chefe de Gabinete