



EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

O presente projeto de lei visa disciplinar as regras de atendimento aos consumidores pelas empresas fornecedoras de serviços e produtos no Município de Porto Alegre.

A constante prática de empresas que se recusam a protocolar ofícios, requerimentos, solicitações de informações provenientes de clientes consumidores é uma situação de interesse local que necessita de normatização no âmbito municipal.

Os consumidores são pessoas hipossuficientes na relação jurídica de consumo, portanto, merecem atenção especial decorrente de regras normativas.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90) prevê como direitos básicos do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços (art. 6º, III, CDC), bem como o direito a informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, CDC).

Entretanto, o dia-a-dia nos revela outro panorama, pois os consumidores vêm sistematicamente suas solicitações formais e por escrito serem rejeitadas nas empresas, que sequer auferem o protocolo de recebimento de documento e ofícios encaminhados.

Desse modo, entende-se que deva ser obrigatório que as empresas no Município de Porto Alegre, que fornecem serviços ou produtos à população, procedam ao protocolo de toda e qualquer reclamação, ofício, requerimento, solicitação de informações dirigida mediante documento formal e por escrito pelos consumidores.

Nesse sentido é que elaboramos o presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, 28 de julho de 2005.

VEREADOR MÁRCIO BINS ELY



PROJETO DE LEI

Torna obrigatório o protocolo de toda e qualquer reclamação, ofício, requerimento, solicitação de informações dirigida mediante documento formal e por escrito, pelos consumidores, a empresas que tenham matriz e filias no Município de Porto Alegre.

Art. 1º Torna obrigatório o protocolo de toda e qualquer reclamação, ofício, requerimento, solicitação de informações dirigida mediante documento formal e por escrito, pelos consumidores, a empresas fornecedoras de serviços ou produtos que tenham matriz, filias, ou atuem sob qualquer forma no Município de Porto Alegre.

Art. 2º As empresas mencionadas no artigo anterior têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para se adaptarem às suas disposições.

Art. 3º O não-cumprimento das disposições desta Lei sujeitará os infratores às seguintes punições:

- I. multa de 500 UFIRs (quinhentas Unidades Fiscais de Referência);
- II. multa de 1.000 UFIRs (mil Unidades Fiscais de Referência) até a 3ª reincidência;
- III. suspensão do Alvará de Funcionamento, após a 3º reincidência.

Art. 4º As denúncias dos consumidores, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas à Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio (SMIC), órgão municipal encarregado de zelar pelo cumprimento desta Lei, concedendo-se o direito de defesa ao estabelecimento denunciado.

Art. 5º Esta Lei poderá ser regulamentada para garantir a sua execução.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.