

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **PROJETO DE LEI Nº 3.418, DE 2012**

Cria o Livro de Reclamações dos Consumidores e dá outras providências.

**Autor:** Deputado GABRIEL GUIMARÃES

**Relator:** Deputado ROBERTO TEIXEIRA

### **VOTO EM SEPARADO**

#### **I – RELATÓRIO**

Chega a esta Comissão o Projeto de Lei nº 3.418, de 2012, que visa instituir nas empresas fornecedoras de bens e serviços o Livro de Reclamações do Consumidor, de natureza física, cuja capa deverá conter as inscrições “Livro de Reclamações do Consumidor”, bem como o seu correspondente na língua inglesa “Complaints Book” – de forma ostensiva e legível.

O projeto foi despachado a esta Comissão de Defesa do Consumidor, bem assim à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania e tramita em caráter conclusivo.

Durante o prazo regimental, não foram oferecidas emendas.

O relator, dep. Roberto Britto (PP-BA), apresentou parecer favorável.

É o relatório.

#### **II – VOTO**

Entendemos que, embora meritória, a proposição é desnecessária.

Esta Comissão atuou significativamente durante os últimos anos com vistas a criar mecanismos de proteção ao consumidor. Tal atuação resultou na edição de diversos diplomas legais que consolidaram o fortalecimento do Código de Defesa do Consumidor para tornar as relações de consumo mais justas.

No caso específico dos canais de atendimento aos consumidores, por provocação desta Casa, o Poder Executivo editou o Decreto nº 6.523 de 2008, visando regular os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Além disso, os consumidores contam com os Procons para intermediar suas demandas.

As centrais de atendimento conferem maior comodidade aos consumidores em caso de informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Criar uma terceira categoria de atendimento às demandas dos consumidores parece ser uma medida desnecessária. A instituição de exagerados mecanismos e canais de comunicação irá implicar em custos que, inevitavelmente, serão repassados aos consumidores.

Diante disso, nosso voto é pela rejeição do Projeto de Lei nº 3.418, de 2012.

Sala da Comissão, de maio de 2013.

PAULO WAGNER  
Deputado Federal – PV/RN