



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTES CLAROS

Arquivo Público Vereador Ivan José Lopes

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE MONTES CLAROS

FLASH

8924

Presidente da Mesa Diretora: José Marcos Martins de Freitas

Espécie: Projeto de Lei

Categoria: Não votados, não tramitados

Autoria: Valcir Soares da Silva

Data: 07/07/2016

Descrição Sumária: PROJETO DE LEI Nº 67/2016. (NÃO VOTADO). Dispõe sobre a criação do “Livro de Reclamações” em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços na cidade de Montes Claros.

Controle Interno – Caixa: 26.8

Posição: 39

Número de folhas: 10

Ex: 26.8
Ordem: 39
Nº de fls: 08



Câmara Municipal de Montes Claros

PROJETO DE LEI Nº 67/2016

AUTOR:

Valeir Soares

ASSUNTO:

Dispõe sobre a criação do Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços na cidade de Montes Claros.

MOVIMENTO

- 1 - Entrada em 07/07/2016
- 2 - Comissão Legislação e Justiça.
- 3 - A NOVA 20 PARA REGIME DE URGENTE
- 4 - CIA E M. 30.08.2016 E MTO
- 5 - VO TOU.
- 6 -
- 7 -
- 8 -
- 9 - Comissão
- 10 - Cont. 05/08/2016



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTES CLAROS

GABINETE DO VEREADOR VALCIR SOARES

PROJETO DE LEI N.º 67 /2016

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES EM TODOS OS ESTABELECIMENTOS DE FORNECIMENTO DE BENS OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA CIDADE DE MONTES CLAROS

O povo do Município de Montes Claros - MG, por seus representantes na Câmara Municipal, aprova e o Prefeito Municipal, em seu nome, sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º. - O presente diploma 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.

Parágrafo Único - Sem prejuízo do disposto neste artigo, os fornecedores de bens e os prestadores de serviços devem disponibilizar no seu sítio de Internet instrumentos que permitam aos consumidores reclamarem.

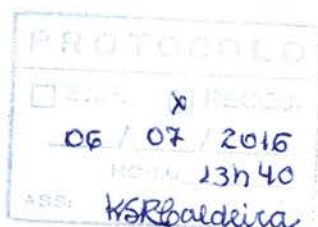
Art. 2º. - O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a:

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 cinco anos, um arquivo organizado dos Livros de Reclamações que tenha encerrado.





CÂMARA MUNICIPAL DE MONTES CLAROS

GABINETE DO VEREADOR VALCIR SOARES

V – O livro de que se trata a presente lei poderá ser confeccionado em qualquer gráfica em papel copiativo, contendo 03(três) vias devendo ser numerado tipograficamente e registrado com data na primeira folha da abertura do livro.

Art. 3º - 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. 4º - O fornecedor de bens ou prestador de serviços não pode, em nenhuma hipótese, justificar a falta do Livro de Reclamações no estabelecimento onde o consumidor o solicitar.

Art. 5º - 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. 6º - Quando o Livro de Reclamações não for imediatamente disponibilizado ao consumidor, este pode requerer a presença da Fiscalização do PROCON, DE MONTES CLAROS.

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, deverá ser remetido ao PROCON, que procederá a abertura de uma CIP Carta de Investigação Preliminar.





CÂMARA MUNICIPAL DE MONTES CLAROS

GABINETE DO VEREADOR VALCIR SOARES

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

Art. 11. 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 DE MONTES CLAROS 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. 12. O PROCON DE MONTES CLAROS 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. 13. Sem prejuízo dos artigos anteriores, o modelo do Livro de Reclamações e as regras relativas à sua edição e venda, bem como o modelo serão regulamentados pelo Poder Executivo, no prazo de 60 (sessenta) dias da publicação desta Lei.

Art. 14. Ficam estabelecidos o prazo de 90 (noventa) dias para as empresas de grande e médio porte, pequenas e micro empresas, as empresas que aquelas que optaram pelo Simples Nacional adequação desta Lei.

Art. 15. Fica o Poder Executivo responsável em criar calendário anual para as empresas apresentarem o livro que trata esta Lei.

Art. 16. 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 arts. 57 a 60.





CÂMARA MUNICIPAL DE MONTES CLAROS
GABINETE DO VEREADOR VALCIR SOARES

Art. 17. A fiscalização e a instrução dos processos relativos às sanções previstas no artigo anterior compete ao setor de fiscalização do PROCON DE MONTES CLAROS, juntamente com o Ministério Público Estadual.

Art. 18. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões da Câmara Municipal,


Valcir Soares Silva
Vereador do PTB

Valcir Soares Silva
VEREADOR

CÂMARA MUNICIPAL DE MORTES CLAYTON
A COMISSÃO DE Legislação e Justiça
EM 07 de julho 2016
KSR





CÂMARA MUNICIPAL DE MONTES CLAROS

GABINETE DO VEREADOR VALCIR SOARES

JUSTIFICATIVA

O livro de reclamações, a exemplo do que ocorre em vários países da Europa, constitui um dos instrumentos de defesa dos direitos do consumidor ao tornar acessível o exercício do direito 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 meados de 1999, uma lei estabeleceu nos serviços de administração pública de atendimento aos cidadãos, e em 2005 foi ampliado para todas as atividades econômicas do país.

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

O livro de reclamações deverá ser utilizado nos casos de insatisfação com a prestação de serviços. 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 a primeira via ser encaminhada à entidade fiscalizadora do PROCON, a 2ª via disponibilizada ao consumidor, e a 3ª via deverá ficar obrigatoriamente afixada ao livro, sendo proibido o 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 qualquer outra razão, o fornecedor ou terceira pessoa deverá redigi-la, nos termos indicados pelo interessado e somente finalizar após a sua anuência. Concluído o preenchimento, o fornecedor deverá enviar a 1ª via do formulário à entidade fiscalizadora do PROCON, no prazo de até 30(trinta) dias. Oportunidade em que será providenciada a abertura de uma CIP Carta de Investigação Preliminar

Será facultado ao fornecedor enviar, juntamente com a 1ª via do formulário, as alegações ou esclarecimentos a respeito da reclamação.

A criação do livro de reclamações vai revolucionar o atendimento aos consumidores em todo o município, pois garantirá o direito de reclamar, no ato da insatisfação. Com isso, o fornecedor ou prestador de serviço será instado em atender a reclamação para evitar registro no livro. Hoje a maior parte dos consumidores deixa de reclamar, por falta de tempo de ir ao PROCON e acabam convivendo com situações abusivas.

Uma outra inovação será a possibilidade do consumidor poder acompanhar a evolução das queixas apresentadas no livro através do telefone ou da página do PROCON na internet que tanto os consumidores como as empresas podem a qualquer momento, verificar o estado das reclamações, podendo conhecer o andamento do processo. Com a criação dessa plataforma digital, há ainda condições para um melhor tratamento estatístico da informação, dando indicações à fiscalização sobre onde agir.

www.valcir.com.br
email: valcir@valcir.com.br





CÂMARA MUNICIPAL DE MONTES CLAROS
GABINETE DO VEREADOR VALCIR SOARES

Pelos fatos expostos e pela relevância o projeto clama pela apreciação dos seus pares desta casa legislativa, para que votem favoravelmente a aprovação deste projeto de lei.
Sala das sessões da Camara Municipal de Montes Claros, julho de 2016-07-06

VALCY SOARES SILVA
Vereador

Valcir Soares Silva
VEREADOR



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTES CLAROS

ASSESSORIA LEGISLATIVA

PARECER SOBRE PROJETO DE LEI Nº 067/2016 QUE “Dispõe sobre a criação do Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços na cidade de Montes claros.” de autoria do Vereador Valcir Soares Silva.

Projeto de Lei enviado à Assessoria Legislativa da Câmara Municipal de Montes Claros –MG, para análise de sua constitucionalidade, legalidade e forma técnica de redação.

O projeto em comento tem como objetivo criar “Livro de Reclamações” nos locais descritos.

Não se reconhece nenhum vício de iniciativa no projeto ou mesmo em seu objetivo, até porque tanto a Constituição Federal quanto a Lei Orgânica Municipal permitem que o Município legisle sobre assunto de seu interesse, como no presente caso.

Assim sendo, somos de parecer que o projeto em questão é constitucional e legal e atende à forma técnica de redação.

É o parecer, sob censura.

Montes Claros, 04 de agosto de 2016.


Luciano Barbosa Braga
Assessor Legislativo
OAB/MG 78605



Câmara Municipal de Montes Claros - MG
COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO

PARECER SOBRE PROJETO DE LEI Nº 67/2016

AUTOR: Ver. Valcir Soares Silva

MATÉRIA: “Dispõe sobre a Criação do Livro de Reclamação em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços na cidade de Montes Claros”.

I- RELATÓRIO

A proposição foi distribuída à Comissão de Legislação, Justiça e Redação em 07/07/2016, com entrada na Sala das Comissões no dia 05/08/2016.

Compete a esta Comissão, nos termos regimentais, emitir parecer sobre a legalidade, constitucionalidade e forma técnica de redação do projeto.

A Assessoria Legislativa emitiu parecer de legal e constitucional.

II – FUNDAMENTAÇÃO

O presente projeto torna obrigatório o Livro de Reclamação em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços na cidade de Montes Claros”.

De acordo com o PL todo fornecedor que preste serviços ou comercialize bens deverá disponibilizar o Livro de Reclamações no local, bem como disponibilizar no site o andamento e encaminhamento de todas as reclamações para que o consumidor possa acompanhar.

Verifica-se que a matéria trata de assunto de interesse local, portanto não incide em vício de iniciativa e não contraria normas legais e/ou constitucionais.

III – CONCLUSÃO

Pelo exposto, esta Comissão conclui pela legalidade e constitucionalidade do referido projeto de lei e que o mesmo atende à forma técnica de Redação.

Sala das Comissões, 17 de agosto de 2016.

Vice-Presidente : Ver. Ladislau Ronaldo Ferreira

Relator: Ver. Antonio Silveira de Sá:

