



L I D O  
Em 08/05/07

**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DEPUTADO BENÍCIO TAVARES**

ASSESSORIA DE PLENÁRIO	
Recebi em 02/05/07 às 17h25	
Assinatura	Matrícula
	23.243-2

PROJETO DE LEI Nº.      **PL 308/2007**  
(Do Senhor Deputado Benício Tavares)

**Cria o PROCON Eletrônico, para o registro, pela Internet, das consultas, dúvidas e sugestões de consumidores quanto às relações de consumo, na forma que menciona.**

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

**Art. 1º** Fica criado, no Governo do Distrito Federal, o PROCON Eletrônico, sistema de registro por meio da Internet, das consultas, denúncias e sugestões de usuários, relativas às relações de consumo, como opção aos interessados que não querem se dirigir à unidade central ou posto do PROCON.

**Parágrafo Único** A implantação do registro de ocorrências constantes no caput, por meio eletrônico, não dispensa o PROCON de continuar disponibilizando o registro por meio de atendimento pessoal em sua unidade central ou em qualquer um de seus postos.

**Art. 2º** São passíveis de registro eletrônico todas as denúncias relativas a fraudes ou lesões cometidas por fornecedores de produtos e serviços contra os direitos do consumidor, bem como quaisquer consultas relativas à legislação. Dentre outras são exemplos de ocorrência:

- I cobrança por produto ou serviço não solicitado às operadoras de cartão de crédito ou telefonia fixa ou celular;
- II cobrança por produtos não entregues e serviços não prestados ou de má qualidade como por exemplo, companhias de aviação, empresas de ônibus, operadoras de telefonia fixa e celular, e outras;
- III majoração excessiva de preços por exemplo de mensalidades escolares, academias, condomínios, clubes e outros;
- IV produtos com data de validade vencida;
- V cobrança de juros exorbitantes por bancos, cartões de credito, e outros.
- VI má qualidade ou falta de garantia por serviços prestados, e outros.
- VII omissão de informação quanto à origem, características e composição de produtos;
- VIII falta de segurança dos produtos e serviços, dentre outras;
- IX falta de informações sobre prazos de validade e prazos para reclamação ou troca de produtos, além de muitos outros.

**Parágrafo Único** A perícia, quando couber, será feita in loco pela autoridade competente

PROTOCOLO LEGISLATIVO  
PL Nº 308 / 07  
Fls. N.º 01 RITA



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL GABINETE DEPUTADO BENÍCIO TAVARES

**Art. 3º** Na página do registro eletrônico na Internet será disponibilizado um formulário a ser preenchido pelo usuário.

**Parágrafo Único** No formulário de que trata este artigo, serão incluídos os campos de informação cujo preenchimento será condição indispensável para o recebimento pelo PROCON do registro da reclamação.

**Art. 4º** O protocolo do recebimento do formulário no PROCON será enviado ao usuário eletronicamente e acompanhado de uma cópia da ocorrência recebida, eletronicamente autenticada, seguida de um número de protocolo.

**Parágrafo Único** O documento de que trata este artigo é instrumento probatório para os fins a que o registro da ocorrência se destina.

**Art. 5º** Para completar a tramitação de andamento de um processo administrativo ou agendar as audiências com fornecedores será disponibilizado um formulário a ser preenchido pelo usuário.

**Parágrafo Único** Caberá ao PROCON comunicar eletronicamente ao consumidor os horários das audiências com o fornecedor ou prestador de serviços.

**Art. 6º** A comunicação falsa de denúncia sujeita o infrator as penalidades legais pertinentes.

**Art. 7º** As despesas decorrentes da aplicação da presente Lei correrão por conta das dotações orçamentárias do PROCON / DF.

**Art. 8º** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 9º** Revogam-se todas as disposições em contrário.

### JUSTIFICAÇÃO

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº 308 / 07
Fls. N.º 02 RITD

A presente proposição tem dois objetivos básicos. O primeiro deles é facilitar a vida do cidadão, que hoje pode resolver praticamente tudo de sua vida pelo computador. Certamente, fazer o registro de denúncias ou realizar consultas por meio da internet ser-lhe-á mais uma comodidade, principalmente porque, há outras ocorrências, que embora necessárias, apenas ajudam a aumentar as filas nos postos do PROCON.

Acreditamos que a medida aqui proposta é desburocratizante e deverá contribuir para, de certo modo, tornar mais rápido o registro de outras denúncias nos postos do PROCON. As filas são sempre desgastantes, e praticamente ninguém gosta de ficar esperando.

O segundo objetivo que a medida pretende alcançar é facilitando os meios de acesso aos registros de ocorrências, incentivar o cidadão a levar ao conhecimento do Poder Público todos aqueles fatos, ainda que pequenos, merecedores de investigação. Com efeito existem inúmeras pequenas infrações que nunca são registradas em razão do incomodo que é o cidadão deixar seus afazeres para ir até um posto do PROCON. Entre o prejuízo sofrido pela



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL GABINETE DEPUTADO BENÍCIO TAVARES

infração e o tempo a ser desperdiçado no PROCON, muitas vezes o cidadão fica com a primeira opção.

Como consequência, os órgãos de defesa do consumidor deixam de ter informações importantes a respeito dos abusos cometidos por fornecedores de produtos e serviços deixando de reforçar a fiscalização e o controle sobre eles. Um registro maior de ocorrências, ainda quando relacionadas com aquelas de menor potencial ofensivo, ajudará os órgãos de fiscalização a planejar com mais precisão a sua atuação.

Por essas razões, entendo que a medida contribuirá para qualidade dos serviços do PROCON do Distrito Federal e espero contar com o apoio dos Pares para sua aprovação.

Sala das Sessões, de abril de 2007

**Benício Tavares**  
**Deputado Distrital / PMDB**

