



CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

Estado do Espírito Santo

VI – Serviço - qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Art. 2º - O Executivo Municipal deverá possibilitar a disponibilização de website e aplicativo para possibilitar denúncias e reclamações do consumidor cariaciquense, por meio de aplicativos e outros meios eletrônicos, para registrar oficialmente denúncias e reclamações em relação a qualquer tipo de violação ao Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo Único – Na criação ou desenvolvimento do website e o aplicativo do Sistema Virtual de Denúncias e Reclamações Consumeristas o Executivo Municipal poderá firmar convênios com universidades e entidades organizadas da sociedade civil.

Art. 3º - O Sistema Virtual de Denúncias e Reclamações Consumeristas, no mínimo, deverá conter:

I – Espaço para o preenchimento dos dados pessoais do consumidor, quais sejam, Nome Completo, CPF, RG, Estado Civil, Endereço e outros que forem necessários;

II – Espaço para preenchimento dos dados do Fornecedor, quais sejam, razão social, nome fantasia, CNPJ, endereço e outros que forem necessários;

III – Espaço, estilo caixa de texto, para narração da reclamação ou denúncia, com no máximo 3.000 (três mil) caracteres, bem como os pedidos que o consumidor almeja;

IV - Local que permita o envio de fotos ou anexos que ajudem a demonstrar a reclamação pretendida;

V – Protocolo vinculado ao PROCON, para retorno da reclamação ou acompanhamento do processo ou possível designação de audiência de resolução consensual de conflitos;

VI – Ranking em ordem crescente, atualizado mensalmente, das empresas com mais reclamações e o respectivo índice de resolução das demandas dos consumidores.

§ 1º – Os consumidores deverão ter acesso ao Sistema Virtual de Denúncias e Reclamações Consumeristas por meio do CPF e senha pessoa.

Rua Waldemar Siepierski, Nº20, Rio Branco, Cariacica-ES.

Tel: (27) 9 9693-8825

Correio Eletrônico: romildoalves@camaracariacica.es.gov.br



CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

Estado do Espírito Santo

§ 2º - Os Fornecedores deverão requerer o seu cadastro no Sistema Virtual de Denúncias e Reclamações Consumeristas no PROCON municipal de Cariacica, por meio do proprietário ou um preposto munido com os seguintes documentos:

I – Carta de Preposto com firma reconhecida;

II – Atos constitutivos da Pessoa Jurídica.

§ 3º - O disposto no inciso VI deverá conter índices das empresas mais reclamadas na semana, no mês e no ano, todas em ordem crescente e de fácil acesso para os consumidores.

Art. 4º - Caberá obrigatoriamente ao fornecedor:

I – indicar e permitir acesso ao Alvará de Funcionamento ou CNPJ do estabelecimento para que o consumidor possa preencher o aplicativo com os dados da empresa;

II - afixar nos estabelecimentos, em local visível e com caracteres facilmente legíveis ao consumidor, em letreiro com a seguinte informação: “Garanta seus Direitos de Consumidor. Utilize o site ou aplicativo do PROCON Cariacica”.

Art. 5º - Nas reclamações feitas pelo aplicativo ou por meio eletrônico serão concedidos ao fornecedor de bens ou prestadores de serviços o prazo de 10 (dez) dias úteis para a apresentação da resposta.

Parágrafo Único – Caso não haja acordo entre as partes, o consumidor deverá se dirigir até um posto de atendimento do PROCON Cariacica, munido de seu protocolo da reclamação virtual para que assim de imediato possa ser designada uma audiência de conciliação, respeitando a disponibilidade do órgão.

Art. 6º - Em caso de descumprimento desta Lei os fornecedores ficam sujeitos à multa de 1 (um) salário mínimo, sem prejuízo as sanções dispostas no Código de Defesa do Consumidor.

§1º - A multa prevista no *caput* do referido artigo será aplicada em dobro, caso haja reincidência.

§ 2º – A multa que se refere este artigo deverá ser destinada da seguinte maneira:

Rua Waldemar Siepierski, Nº20, Rio Branco, Cariacica-ES.

Tel: (27) 9 9693-8825

Correio Eletrônico: romildoalves@camaracariacica.es.gov.br



CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA **Estado do Espírito Santo**

I – 50% para o erário municipal;

II – 25% para políticas de proteção e defesa do consumidor;

III – 25% para manutenção, conservação e aquisição de equipamentos para os órgãos municipais de proteção ao consumidor.

§ 3º - O percentual previsto no inciso I do § 1º deverá ser depositado na conta bancária oficial do Município de Cariacica.

§ 4º - O percentual previsto no inciso II e III deverá ser depositado em conta bancária independente, para execução dos ditames dos incisos referidos.

Art. 7º - Esta Lei entra em vigor após decorrido 30 (trinta) dias da data de sua publicação oficial. Ficam revogadas todas as disposições em contrário.

Plenário Vicente Santório, 08 de abril de 2019.

ROMILDO ALVES
(Humildade e Trabalho)
VEREADOR-PP

Rua Waldemar Siepierski, Nº20, Rio Branco, Cariacica-ES.
Tel: (27) 9 9693-8825
Correio Eletrônico: romildoalves@camaracariacica.es.gov.br



CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA **Estado do Espírito Santo**

JUSTIFICATIVA

Nos termos propostos, o presente Projeto de Lei fornece ao consumidor um maior amparo quando este for vítima de atos abusivos por parte de fornecedores e prestadores de serviços.

Versa sobre uma importante ferramenta a ser colocada à disposição dos consumidores, uma vez que cada consumidor será um fiscal em potencial, podendo fazer suas reclamações ou denúncias em tempo real, inibindo assim as irregularidades e melhorando a qualidade da prestação dos serviços.

Um aplicativo para dispositivos móveis, por meio do qual os consumidores terão oportunidade de registrar sua insatisfação no momento e local em que a mesma ocorre, bem como na possibilidade do envio de arquivos, fotos, oriundos da reclamação com agilidade e garantia de recepção pelo Executivo Municipal.

A proposta desse modo é ampliar, modernizando, o atendimento ao consumidor que será efetivamente concretizado nesta forma ágil de fazer com que a cidadania seja exercida. Contudo, aqueles que não possuem acesso virtual ou digital, ou mesmo um aparelho móvel eletrônico, poderá efetuar sua reclamação em uma unidade de atendimento já disponibilizada pelo PROCON Cariacica.

Diante disso esperasse com a disponibilidade desse aplicativo para os consumidores da cidade de Cariacica muitos mais eficiência e eficácia na aplicação dos direitos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor, mais a certeza de sua resolutividade, como nos casos de sucessos relacionados a outros aplicativos de uso da coletividade.

Ressalta-se que o grande objetivo buscado pela presente Lei, é dar agilidade e eficácia as garantias do consumidor cariaticuense. Garantia esta que é fundamental conforme o Artigo 5º, inciso XXXII da Constituição da República Federativa do Brasil, e posteriormente regulamentada pela Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Rua Waldemar Siepierski, Nº20, Rio Branco, Cariacica-ES.
Tel: (27) 9 9693-8825
Correio Eletrônico: romildoalves@camaracariacica.es.gov.br



CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

Estado do Espírito Santo

Por ora, é de suma importância frisar que a aprovação da referida Lei, diminuirá o fluxo de pessoas nos postos de atendimento do PROCON Cariacica. Dessa forma, com a diminuição do referido fluxo, o Órgão de Defesa do Consumidor do município de Cariacica terá todas as condições de se tornar uma referência, não só no Estado do Espírito Santo, mas em todo o país.

Por fim, espero o apoio necessário de Vossas Excelências para a aprovação do Projeto de Lei na qual fora apresentado.

Plenário Vicente Santório, 08 de abril de 2019.

ROMILDO ALVES
(Humildade e Trabalho)
VEREADOR-PP

Rua Waldemar Siepierski, Nº20, Rio Branco, Cariacica-ES.
Tel: (27) 9 9693-8825
Correio Eletrônico: romildoalves@camaracariacica.es.gov.br