



ESTADO DO AMAZONAS
CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS
GABINETE VEREADOR MISSIONÁRIO ANDRÉ



PROJETO DE LEI Nº 067 /2017

DISPÕE sobre a criação de Dispositivo Eletrônico de Reclamação do Consumidor Manauara, através de aplicativo eletrônico.

Art. 1º. O Executivo Municipal possibilitará a disponibilização de Dispositivo Eletrônico de Reclamações do Consumidor Manauara, por meio de aplicativo em meios eletrônicos, para registrar oficialmente reclamações em relação a atendimento em estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestações de serviços sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor, sediados na cidade de Manaus.

Parágrafo único. Na criação ou desenvolvimento do dispositivo eletrônico de reclamações do consumidor o Executivo poderá firmar convênios com universidade e entidades organizadas da sociedade civil.

Art. 2º. O Dispositivo Eletrônico de Reclamações do Consumidor Manauara, deverá conter no mínimo:

- I - espaço para o preenchimento dos dados do consumidor, do fornecedor, e para relatar os fatos ocorridos.
- II - local que permita o envio de fotos ou anexos que ajudem a demonstrar a reclamação pretendida.
- III - sistema de retornar mensagem com o número do protocolo da relação registrada no PROCON Manaus, para o acompanhamento do processo.

Art. 3º. Caberá ao fornecedor de bens e prestadores de serviços:

- I - indicar e permitir acesso ao Alvará de Funcionamento ou CNPJ do estabelecimento para que o consumidor possa preencher o aplicativo com 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".

Art. 4º. Os estabelecimentos referidos no art. 1º que descumprirem a determinação, ficam sujeitas às sanções dispostas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 13º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário Adriano Jorge, 20 de março de 2017.

VEREADOR MISSIONÁRIO ANDRÉ

PTC



ESTADO DO AMAZONAS
CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS
GABINETE VEREADOR MISSIONÁRIO ANDRÉ



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 moveis, 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 de 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, aquele que não possui um aparelho mobile poderá efetuar sua reclamação, através dos meios já disponibilizados pelo Procon Manaus.

Diante disso esperasse com a disponibilidade desse aplicativo para os consumidores da nossa Cidade muito mais que a eficiência e efetividade na aplicação dos direitos estabelecidos no Código do Consumidor, mas a certeza de sua resolutividade, como nos casos de sucessos relacionados a outros aplicativos de uso da coletividade.

Por fim espero o apoio necessário de Vossas Excelências para aprovação desse Projeto de Lei.

Plenário Adriano Jorge, 20 de março de 2017.


VEREADOR MISSIONÁRIO ANDRÉ
PTC