

# PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2013

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para vedar a retenção de senha ou documento comprobatório do horário de chegada do consumidor ao estabelecimento do fornecedor ou local de atendimento.



O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos, renumerando-se o atual parágrafo único como § 1º:

“**Art. 39.** .....

.....  
XIV – reter senha de atendimento ou qualquer documento comprobatório do horário de chegada do consumidor ao estabelecimento do fornecedor ou local de atendimento.

.....  
§ 2º As senhas ou documentos aludidos no inciso XIV deste artigo deverão ser restituídas ao consumidor, com anotação do horário e identificação da pessoa que efetuou o atendimento.” (NR)

**Art. 2º** Esta Lei entra em vigor após decorridos trinta dias da data de sua publicação oficial.

## JUSTIFICAÇÃO

Há fornecedores de mercadorias ou serviços que utilizam, quer por vontade própria, quer por imposição legal, senhas de registro do horário de chegada do consumidor ao estabelecimento. Muitos deles exigem, por

ocasião do atendimento, que o consumidor entregue a senha ou documento comprobatório do horário de chegada. Essa prática subtrai do consumidor a prova documental do momento de chegada e, por via de consequência, do eventual atraso do atendimento prestado. Para o consumidor, isso dificulta a prova de ofensa à legislação consumerista ou do mau atendimento.

Com o propósito de mudar essa situação, estamos propondo alterar a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) a fim de impor a restituição da senha ou documento comprobatório ao consumidor com anotação do horário e identificação da pessoa que efetuou o atendimento.

Entendemos que isso é o mínimo que deve ser exigido do fornecedor. Não estamos, assim, determinando qualquer medida desproporcional ou de difícil cumprimento.

O prazo de vacância contido no art. 2º da proposição, de trinta dias, é suficiente para que os fornecedores possam tomar as medidas necessárias para se adequarem às regras ora propostas.

Em vista do exposto, contamos com o apoio de nossos nobres Pares para a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões,

Senador VICENTINHO ALVES



# LEGISLAÇÃO CITADA

## LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

### SEÇÃO IV Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: \_

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; ([Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994](#))

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. ([Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994](#))

XI - Dispositivo incluído pela [MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999](#), transformado em inciso XIII, quando da conversão na [Lei nº 9.870, de 23.11.1999](#)

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. ([Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995](#))

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. ([Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999](#))

