

# PODER LEGISLATIVO



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

PROJETO DE LEI

Nº 296/2017

AUTORES: DEPUTADO FELIPE FRANCISCHINI, DEPUTADO REQUIÃO FILHO

### EMENTA:

ALTERA A LEI ESTADUAL Nº 17.898 DE 27 DE DEZEMBRO DE 2013, QUE OBRIGA OS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS LOCALIZADOS NO ESTADO DO PARANÁ A FIXAREM DATA E HORA PARA ENTREGA DOS PRODUTOS OU REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS AOS CONSUMIDORES.

# PODER LEGISLATIVO



*Assembleia Legislativa do Estado do Paraná*

PROJETO DE LEI

Nº: 296/2017

AUTORES: DEPUTADO FELIPE FRANCISCHINI, DEPUTADO  
REQUIÃO FILHO

EMENTA:

ALTERA A LEI ESTADUAL Nº 17.898 DE 27 DE  
DEZEMBRO DE 2013, QUE OBRIGA OS  
FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE  
SERVIÇOS LOCALIZADOS NO ESTADO DO PARANÁ A  
FIXAREM DATA E HORA PARA ENTREGA DOS  
PRODUTOS OU REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS AOS  
CONSUMIDORES.

PROTOCOLO Nº: 3206/2017

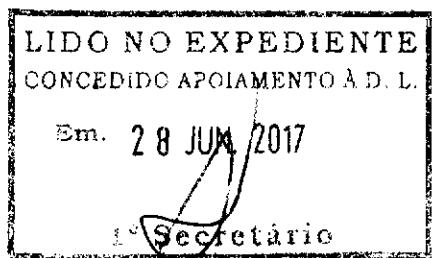




Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury



PROJETO DE LEI N° 296/2017



Altera a Lei Estadual nº 17.898 de 27 de dezembro de 2013, que obriga os fornecedores de bens e prestadores de serviços localizados no Estado do Paraná a fixarem data e hora para entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores.

A Assembleia Legislativa do Estado do Paraná aprova:

**Art. 1º** Acrescenta o parágrafo 4º ao Art. 2º da Lei Estadual nº 17.898 de 27 de dezembro de 2013, com a seguinte redação:

*“§4º Mesmo com estipulação prévia, pelas partes, do turno em que será realizado o serviço ou a entrega do produto, os fornecedores deverão previamente informar aos consumidores, através de e-mail, ligação telefônica, aplicativo ou mensagem instantânea, a hora exata da realização da entrega dos bens fornecidos e/ou da prestação dos serviços solicitados dentro do turno estipulado.”*

**Art. 2º** Acrescenta o parágrafo 5º ao Art. 2º da Lei Estadual nº 17.898 de 27 de dezembro de 2013, com a seguinte redação:

*“§5º No caso da ocorrência de imprevistos ou atrasos, o horário previamente informado pelo fornecedor para a entrega de bens ou para a realização do serviço prestado poderá ter atraso*



*Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury*

DIRETORIA LEGISLATIVA  
Pág. 034

*e/ou variação máxima de 90 (noventa) minutos sem haver a necessidade de prévia comunicação ao consumidor.”*

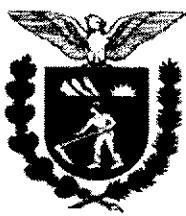
**Art. 3º** Acrescenta os parágrafos 6º e 7º ao Art. 2º da Lei Estadual nº 17.898 de 27 de dezembro de 2013, com a seguinte redação:

*“§6º Quando previamente constatado, pelo fornecedor, que haverá variação de horário superior a 90 (noventa) minutos, tal mudança deverá ser comunicada ao consumidor, através de mensagem instantânea ou ligação telefônica, com, no mínimo, 60 (sessenta) minutos de antecedência do horário estabelecido na primeira comunicação, devendo a comunicação posterior conter nova data e horário exato para o fornecimento de bens e/ou a prestação dos serviços.”*

*“§7º Nos casos em que ocorrer algum tipo de emergência durante o deslocamento para a prestação do serviço ou entrega do produto que possa resultar num atraso superior a 90 (noventa) minutos, e impossibilite o cumprimento do disposto no §6º deste artigo, o fornecedor deverá comunicar o atraso ao consumidor, através de ligação telefônica ou mensagem instantânea, logo após tomar ciência do fato emergencial, devendo a comunicação conter nova data e horário exato para o fornecimento de bens e/ou a prestação dos serviços.”*

**Art. 4º** Altera o Art. 4º da Lei Estadual nº 17.898 de 27 de dezembro de 2013, o qual passa a vigorar com a seguinte redação:

*“Art. 4º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará nas sanções previstas no art. 56 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, bem como na aplicação de multa no valor de até 10 UPF/PR (Dez Unidades Padrão Fiscal do Estado do Paraná) para cada ocorrência em que não forem respeitados os prazos e limites previstos nesta Lei.”*



*Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury*

DIRETORIA LEGISLATIVA  
Pág. 041

**Art. 5º** Altera o Art. 5º da Lei Estadual nº 17.898 de 27 de dezembro de 2013, e acrescenta os parágrafos 1º e 2º ao artigo, que passa a vigorar com a seguinte redação:

*“Art. 5º Os fornecedores de bens e os prestadores de serviços localizados no Estado do Paraná deverão previamente fornecer aos consumidores a identificação do funcionário ou pessoa que realizará a entrega dos produtos ou executará os serviços solicitados.*

*§1º A identificação tratada no caput do presente artigo deverá ser encaminhada por e-mail, ligação telefônica, aplicativo ou mensagem, a critério do consumidor, e conterá, pelo menos, o nome completo do funcionário, entregador ou executor do serviço.*

*§2º Optando o consumidor por receber a identificação por e-mail ou aplicativo, será indispensável o envio de identificação fotográfica do funcionário, entregador, ou executor do serviço.*

**Art. 6º** Acrescenta o Art. 6º à Lei Estadual nº 17.898 de 27 de dezembro de 2013, com a seguinte redação:

*“O Poder Executivo do Estado do Paraná regulamentará a presente Lei no tocante à sua aplicação e fiscalização.”*

**Art. 7º** Acrescenta o Art. 7º à Lei Estadual nº 17.898 de 27 de dezembro de 2013, com a seguinte redação:

*“Art. 7º Esta Lei entra em vigor após noventa dias da data de sua publicação.”*

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



*Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury*



Sala das Sessões.  
Curitiba, de 2017.

**Felipe Francischini**  
**Deputado Estadual**  
*W.W.W.*  
*Requerente*  
**JUSTIFICATIVA**

Ínclitos colegas Deputados desta Casa de Leis, a presente demanda visa obrigar as empresas responsáveis por entregas de produtos e/ou prestação de serviços localizadas no Estado do Paraná a informarem a data e o horário em que a prestação do serviço ou a entrega da mercadoria ocorrerá, não mais somente a informação do período, ou seja, matutino, vespertino ou noturno. Ademais, como medida de segurança, o projeto também visa estabelecer a identificação prévia do funcionário ou pessoal responsável por realizar a entrega dos produtos ou executar os serviços solicitados. Os escopos e objetivos da demanda serão atingidos através da alteração da já existente Lei Estadual 18.898 de dezembro de 2013, a qual já regula a matéria demandada no Estado do Paraná

A presente Lei encontra amparo na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC) –, e alterações posteriores ser o instrumento legislativo mais avançado no que diz respeito à defesa dos consumidores, tornando-se uma espécie de escudo protetor para os



*Assembleia Legislativa do Estado do Paraná  
Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury*

DIRETORIA LEGISLATIVA  
Pág. 067

hipossuficientes de informação, ou seja, os consumidores, como o próprio código define.

No entanto, a aplicabilidade do CDC nem sempre é respeitada pelas empresas prestadoras de serviços. Diante desse quadro, a legislação passou a ser mais rígida e específica. Um dos graves problemas das relações consumeristas é a mora na prestação de serviços, seja em atendimentos, seja em entregas, seja em instalações. O atraso e o prolongamento do tempo gasto pelo consumidor na espera são situações que abalam até mesmo o psicológico dos consumidores.

Dessa forma, o Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008, caminhou no sentido de regulamentar o CDC, fixando normas gerais sobre Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC.

Neste viés, o presente Projeto de Lei tem a finalidade de estabelecer um tempo de espera plausível para que os consumidores aguardem a entrega de produtos ou a instalação de serviços, quando esse é previamente agendado, pois é inaceitável que o consumidor tenha que reservar um turno ou um dia inteiro, e não raro mais do que isso, para receber um produto ou para ter instalado serviço de telefone ou de internet. E a flexibilidade de horários prevista no parágrafo único do Art. 1º do presente projeto, se mostra necessária devido a eventuais atrasos naturais, seja em decorrência de trânsito, seja em decorrência de outros fatores comuns.

Ressalta-se o dever fundamental dos legisladores estaduais de proteger e zelar pelos direitos dos consumidores de seus respectivos Estados, agindo ativamente para que estes não sejam lesados.

Diante do exposto, solicito o Vosso auxílio na tramitação e aprovação desta meritória proposição legislativa.



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Lei 17.898 - 27 de Dezembro de 2013

Publicada no Diário Oficial nº. 9115 de 31 de Dezembro de 2013

Obriga os fornecedores de bens e prestadores de serviços localizados no Estado do Paraná a fixarem data e hora para entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores.

A Assembleia Legislativa do Estado do Paraná decretou e eu sanciono a seguinte lei:

**Art. 1º.** ...Vetado...

**Parágrafo Único.** ...Vetado...

**Art. 2º.** Os fornecedores de bens ou serviços poderão estipular, no ato da contratação o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite.

**§ 1º** Os turnos referidos no caput deste artigo serão assim divididos:

**I** - das 7h às 12h o turno da manhã;

**II** - das 12h às 18h o turno da tarde;

**III** - das 18h às 23h o turno da noite.

**§ 2º** Os fornecedores deverão informar, prévia e adequadamente, as datas e os respectivos períodos disponíveis para a entrega de produtos ou prestação de serviços, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas.

**§ 3º** Mediante convenção especial entre as partes, em separado e de forma destacada, será possível a contratação da efetivação da entrega de qualquer mercadoria ou serviço no período após as 23h até as 7h.

**Art. 3º.** No ato da finalização da contratação de fornecimento de bens ou da realização de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:

**I** - identificação do estabelecimento comercial, na qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de inscrição do CNPJ, o endereço e o número do telefone para contato;

**II** - descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

**III** - data e período em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço;

**IV** - endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

**Parágrafo Único.** No caso do comércio a distância ou não presencial, o documento a que se refere o caput deste artigo deverá ser enviado ao consumidor, previamente à efetiva entrega do produto ou realização do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fax, correio ou outro meio indicado.

**Art. 4º.** O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará nas sanções previstas no art. 56 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

**Art. 5º.** Esta Lei entra em vigor após noventa dias de sua publicação.

Palácio do Governo, em 27 de dezembro de 2013.

*Carlos Alberto Richa  
Governador do Estado*

*Maria Tereza Uille Gomes  
Secretaria de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos*

*Cezar Silvestri  
Secretário de Estado de Governo*

*Reinhold Stephanes  
Chefe da Casa Civil*

*Douglas Fabrício  
Secretário de Estado do Esporte e do Turismo*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

Certifico que o presente expediente protocolado sob nº 3206/2017 - DAP, em 28/6/2017, foi autuado nesta data como Projeto de Lei nº 296/2017.

Curitiba, 28 de junho de 2017.

  
Danielle Requião  
Matrícula nº 16.490

Informamos que revendo nossos registros, em busca preliminar, constatamos que o presente projeto:

- ( ) guarda similitude com \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ( ) guarda similitude com a(s) proposição(ões) em trâmite  
\_\_\_\_\_
- ( ) guarda similitude com a(s) proposição(ões) arquivada(s)  
\_\_\_\_\_
- () não possui similar nesta Casa.  
() dispõe sobre matéria que sofreu rejeição na presente Sessão Legislativa.

  
Danielle Requião  
Matrícula nº 16.490

1- Ciente.

2- Encaminhe-se () à Comissão de Constituição e Justiça.  
( ) ao Núcleo de Apoio Legislativo.

Curitiba, 12 de março de 2020.

  
Dilliardi Alessi  
Diretor Legislativo

Centro Legislativo Presidente Aníbal Khury

Diretoria Legislativa

Praça Nossa Senhora de Salete, s/n, Ed. Palácio XIX de Dezembro – 3º Andar  
Curitiba – PR – CEP: 80530-911 – Telefone: (41) 3350-4138.