



**ESTADO DE SERGIPE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

PROJETO DE LEI Nº ____/2024

AUTOR: MARCOS OLIVEIRA - PL

Dispõe sobre a proibição de condicionar informações ao fornecimento de dados pessoais e de negar o número de protocolo em atendimento ao consumidor, no Estado de Sergipe, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SERGIPE,

Faço saber que a Assembleia Legislativa do Estado aprovou, e que eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º. Fica proibida, no Estado de Sergipe, a prática de condicionamento de informações ao fornecimento de dados pessoais do consumidor que não sejam estritamente necessários para a realização do atendimento solicitado.

Parágrafo único. Entende-se como dados pessoais estritamente necessários para o atendimento aqueles que visam identificar o consumidor de forma suficiente e razoável para atender à sua solicitação, conforme os princípios da finalidade e necessidade previstos pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n.º 13.709/2018).

Art. 2º. No atendimento ao consumidor, é obrigatória a emissão e entrega de número de protocolo imediatamente após o início do atendimento, independentemente do resultado final, permitindo ao consumidor comprovar a existência do atendimento para eventual acompanhamento ou reclamação futura.

Parágrafo único. O número de protocolo deve ser fornecido de maneira acessível, seja por mensagem eletrônica, em documento físico, ou outro meio que assegure ao consumidor o registro.

Art. 3º. As empresas que desrespeitarem as disposições desta Lei estão sujeitas a sanções previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Art. 4º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Aracaju/SE, em 28 de Outubro de 2024.

MARCOS OLIVEIRA
Deputado Estadual

Av. Ivo do Prado, s/nº – 5º Andar – Centro – CEP: 49080-010



Fone: 3216-6794
Autenticar documento em <https://aleselegis.al.se.leg.br/autenticidade>
com o identificador 3100300034003700300039003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



**ESTADO DE SERGIPE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem como objetivo proteger os direitos dos consumidores do Estado de Sergipe no que diz respeito ao fornecimento de informações e ao atendimento ao cliente.

Atualmente, muitos consumidores enfrentam práticas abusivas por parte de empresas, as quais condicionam a prestação de informações ao fornecimento de dados pessoais excessivos ou recusam-se a fornecer números de protocolos de atendimento, dificultando o registro e o acompanhamento de demandas.

Com a crescente importância da privacidade e da proteção de dados pessoais, conforme estabelecido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), é necessário que os consumidores sejam resguardados contra a coleta desnecessária de informações, que pode gerar vulnerabilidade e exposição a riscos.

Além disso, o número de protocolo é um direito fundamental para que o consumidor tenha meios de rastrear e acompanhar as demandas apresentadas. Ao negar o número de protocolo, as empresas dificultam a resolução de conflitos e a garantia de direitos.

Ainda, é relevante mencionar que a proposta se apoia na Constituição Federal de 1988, que, em seu artigo 24, incisos V e VIII, determina que a União, os Estados e o Distrito Federal têm a competência concorrente para legislar sobre produção e consumo, bem como a responsabilidade por danos causados ao consumidor.

Ante o exposto, solicito o apoio dos demais parlamentares no sentido de acolher o presente projeto de lei.

Aracaju/SE, em 28 de Outubro de 2024.

MARCOS OLIVEIRA
Deputado Estadual



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://aleselegis.al.se.leg.br/autenticidade> utilizando o identificador 3100300034003700300039003A005000

Assinado eletronicamente por **Marcos Oliveira** em 31/10/2024 16:31

Checksum: **732A1B6FB1E4A77D95AD4417F999A072707FF051CB76A9BAFA36D0A72CF56003**



Autenticar documento em <https://aleselegis.al.se.leg.br/autenticidade>
com o identificador 3100300034003700300039003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.