



Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

PROJETO DE LEI N°900 /2023

Autor: Deputado Roberto Cidade.

Institui protocolo de proteção ao consumidor nos casos de pagamento de produto ou serviço em duplicidade.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS

DECRETA:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre protocolo de proteção ao consumidor nos casos de pagamento em duplicidade de produtos ou serviços.

Art. 2º São considerados pagamentos em duplicidade aqueles realizados, por pessoa física ou jurídica, da mesma fatura duas ou mais vezes.

Art. 3º Os credores deverão criar mecanismos de bloqueio para recebimento de faturas já quitadas.

Art. 4º O prestador de serviço deverá entrar em contato com o consumidor imediatamente após identificar a duplicidade de pagamentos.

Art. 5º O consumidor que identificar o pagamento em duplicidade poderá solicitar a devolução do valor pago ou o crédito em uma próxima fatura ou serviço.

§ 1º Quando o consumidor optar pela restituição do valor, esta deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias corridos;

§ 2º Caso o consumidor opte pelo crédito em fatura, este deverá ser gerado automaticamente na fatura subsequente;

§ 3º Só será permitida a conversão em crédito na fatura, com autorização expressa do consumidor.

Art. 6º Aos consumidores que possuírem créditos oriundos do pagamento em duplicidade fica vedada a suspensão do serviço.

Art. 7º Fica vedada a negativação do consumidor que possuir créditos oriundos do pagamento em duplicidade.

Av. Mário Ypiranga Monteiro (Antiga Recife), nº 3.950,
Ed. Dep. José de Jesus Lins de Albuquerque – Parque Dez,
2º andar, Sala 21

DOCUMENTO DIGITAL Nº 2023.10000.00000.9.047533:

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO - EM 25/09/2023 08:45:01

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 646B8DA9000E66CD . CONSULTE EM <http://aleam.ikhon.com.br/verificador>





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

Art. 8º A inobservância das disposições previstas na presente Lei importará no que for cabível, a aplicação do Art. 56 da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, devendo a aplicação de multa ser revertida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FUNDECON.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor após decorridos 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

Plenário da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas, em Manaus, 22 de setembro de 2023.

Deputado Roberto Cidade
Presidente da Assembleia Legislativa do Amazonas





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

JUSTIFICATIVA

Senhores (as) Deputados (as),

Nobres Pares,

O presente projeto de lei visa garantir que os direitos dos consumidores sejam protegidos de forma efetiva, especialmente em situações em que ocorre o pagamento em duplicidade de produtos ou serviços. Isso é fundamental para assegurar a confiança dos consumidores no mercado e promover relações comerciais justas.

O recebimento dos valores pagos em dobro é um direito do consumidor. O crédito pode ocorrer, mas precisa ser aceito pelo consumidor. A retenção dos valores pagos em excesso é indevida e pode configurar uma prática comercial abusiva, nos termos do art. 39, V do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o que poderia resultar em multas, sem prejuízo de outras medidas que poderiam ser adotadas

Quando um consumidor paga duas vezes por um mesmo produto ou serviço, isso pode lhe causar prejuízos financeiros significativos. O protocolo proposto no projeto de lei aumenta a transparência e a segurança nas transações comerciais.

Com um protocolo claro e eficaz em vigor, é menos provável que ocorram litígios e conflitos entre consumidores e empresas devido a pagamentos duplicados. Isso pode reduzir a carga sobre o sistema judicial e melhorar a eficiência na resolução de disputas.

Importa ressaltar que a obrigatoriedade de seguir um protocolo de proteção ao consumidor incentiva as empresas a adotarem práticas mais rigorosas de gestão de pagamentos e faturas. Isso pode melhorar a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados.

Muitos Países e Estados de Federação já têm protocolos semelhantes para proteger os consumidores em casos de pagamento em duplicidade. A implementação desse protocolo coloca o Estado do Amazonas em linha com as melhores práticas internacionais em proteção do consumidor.

Av. Mário Ypiranga Monteiro (Antiga Recife), nº 3.950,
Ed. Dep. José de Jesus Lins de Albuquerque – Parque Dez,
2º andar, Sala 21

DOCUMENTO DIGITAL Nº 2023.10000.00000.9.047533:

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO - EM 25/09/2023 08:45:01

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 646B8DA9000E66CD . CONSULTE EM <http://aleam.ikhon.com.br/verificador>





Poder Legislativo
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

Ante ao exposto, conto com o apoio dos Nobres Pares para a aprovação do presente Projeto de Lei.

PLENÁRIO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 22 de setembro de 2023.

Deputado Roberto Cidade
Presidente da Assembleia Legislativa do Amazonas



Documento 2023.10000.00000.9.047533
Data 22/09/2023



PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DO AMAZONAS

TRAMITAÇÃO
Documento Nº 2023.10000.00000.9.047533

Origem

Unidade: DEP. ROBERTO CIDADE
Enviado por: THOMAS JADSON SOUZA LASMAR
Data: 25/09/2023

Destino

Unidade: DIRETORIA DE APOIO LEGISLATIVO
:

Despacho

Motivo: ANÁLISE E PROVIDENCIAS
Despacho: ENCAMINHO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIA