



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 5.881, DE 2005** **(Do Sr. Carlos Nader)**

Dispõe sobre a instalação de postos de atendimento a consumidores e dá outras providências.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Artigo 1º. – As prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel, ficam obrigadas a oferecer aos seus usuários atendimento personalizado em postos ou agências da seguinte forma:

I – 1 (um) posto ou agência de atendimento nos municípios com população igual ou inferior a 30.000 (trinta mil) habitantes.

II – 2 (dois) postos de atendimentos ou agência de atendimento nos municípios com população igual ou inferior a 50.000 (cinquenta mil) habitantes.

III – O dobro do inciso supra citado, de postos de atendimentos ou agência de atendimento nos municípios com população superior a 50.000 (cinquenta mil) habitantes.

Artigo 2º. – As prestadoras de serviços de telefonia, terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para se adaptar ao disposto nesta lei.

Artigo 3º. – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

#### JUSTIFICATIVA

O acesso do consumidor às empresas prestadoras de serviços de todo os tipos vem se tornando cada dia mais difícil. Não é raro assistir consumidores lesados buscando auxílios por meio da mídia escrita, falada e televisiva, já que não há à sua disposição uma central ou posto que possa atendê-lo diretamente.

A maioria das prestadoras de serviços implantaram serviços telefônicos ou eletrônicos, que encaminham reclamações sem dar uma solução imediata ao usuário.

Embora os Procons, tenha prestado atendimento aos consumidores que se sentirem lesados pelas prestadoras de serviços acima mencionados, é urgente a instalação de postos ou agências que solucionem questões mais comuns dos seus usuários.

Segundo dados do Fórum Nacional de Entidades Civis de Defesa do Consumidor, as reclamações de janeiro a agosto de 2004 quase que dobraram com um aumento de 86% em relação ao total do ano anterior.

A presente proposição visa sanar, esta falha das agencias reguladoras encarregadas de fiscalizar as empresas de telefonia, que muitas vezes burlam o Código de Defesa do Consumidor, não prestando o devido serviço ao consumidor, e omitindo-se da devida assistência para sanar os erros cometidos.

Diante do aqui exposto, solicito o apoio dos nobres Pares para aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 13 de setembro de 2005.

**Deputado CARLOS NADER**

**PL/RJ**

**FIM DO DOCUMENTO**