

PROJETO DE LEI Nº , DE 2009
(Do Sr. Paulo Pimenta)

Acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para instituir a obrigatoriedade de oferta, pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações, de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para instituir a obrigatoriedade de oferta, pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações, de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“Art. 3º

.....

XIII – de contar com serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet, que deverá estar disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, e ofertar todos os serviços disponíveis no Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone.”

Art. 3º Nas contas enviadas aos consumidores no período compreendido entre trinta dias e cento e cinquenta dias após a entrada desta lei em vigor, deverá constar, de maneira ostensiva, mensagem informando acerca da oferta de Serviço de Atendimento ao Consumidor via Internet, com a indicação clara do endereço da página na qual tal serviço está disponível.

Art. 4º O acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor via Internet será gratuito e o atendimento das solicitações que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor - CDC, estabelecido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, é um motivo de orgulho para o povo brasileiro. Graças ao CDC, temos hoje um sistema de defesa do consumidor que é exemplo para o mundo inteiro. Porque o CDC era, em sua origem, já bastante avançado. Mas também porque constantes inovações vêm sendo a ele agregadas, seja por meio de mudanças em seu próprio texto, seja por inovações acessórias acrescentadas a outras legislações ancilares ao código.

É exatamente uma dessas legislações ancilares, que guarda grande relação com o Código de Defesa do Consumidor, que pretendemos alterar neste projeto de lei. Em consonância com a Política Nacional das Relações de Consumo, que estabelece, entre outros objetivos, a melhoria da qualidade de vida do consumidor, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, pretendemos alterar a Lei Geral de Telecomunicações (LGT), para tornar obrigatória aos prestadores dos serviços de telecomunicações a oferta de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet.

Hoje, nos serviços de telecomunicações, parece valer o velho ditado “casa de ferreiro, espeto de pau”. Enquanto diversas empresas oferecem páginas na Internet nas quais o consumidor pode acessar um sem número de serviços, a maioria das operadoras de telefonia continua ofertando serviços de atendimento ao consumidor apenas por telefone ou presencialmente. A Internet, uma poderosa ferramenta que pode ser utilizada com bastante comodidade pelos consumidores, é praticamente ignorada pelas operadoras no que concerne ao estabelecimento de canais para o recebimento de demandas de seus clientes.

Já que o mercado não tem resolvido a contento essa questão, entendemos que o Estado, no cumprimento do seu dever de zelar pelo bem estar do consumidor, tem o dever de garantir a oferta de serviço de atendimento ao consumidor via Internet pelas operadoras de telefonia. Por isso apresento esta proposição e, certo da sua conveniência e oportunidade, conclamo o apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2009.

Deputado PAULO PIMENTA