

PROJETO DE LEI Nº , DE 2013

(Do Sr. João Arruda)

Obriga as operadoras de telefonia móvel a disponibilizar um representante em cada um dos estabelecimentos de atendimento ao público dos órgãos ou entidades de proteção do consumidor, na forma que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As operadoras de telefonia móvel ficam obrigadas a disponibilizar um representante em cada um dos estabelecimentos de atendimento ao público dos órgãos e entidades da administração pública destinados à proteção do consumidor, para recebimento e tratamento de reclamações sobre o serviço.

Parágrafo único. O representante deverá ser oficialmente vinculado à operadora, como empregado ou preposto contratado, situação essa obrigatória e previamente comprovada junto à repartição pública respectiva, ficando disponível por todo o horário de expediente desta, em todos os dias úteis de trabalho.

JUSTIFICAÇÃO

As reclamações sobre a prestação de serviços de telefonia móvel – ou “celular”, como é comumente conhecida – se avolumam a

cada dia, e isso sem contar as situações em que o consumidor tenta, mas não consegue resolver os problemas por meio do contato telefônico.

Muitas coisas podem ser solucionadas à distância, por carta, e-mail, fax ou telefone, mas há situações que o consumidor só consegue explicar pessoalmente, além de ser evidente que, em contato direto e presencial com o atendente, há uma maior possibilidade de que as reclamações sejam efetivamente entendidas e atendidas, sem as tradicionais desculpas do tipo “caiu a ligação”, “o sistema está inoperante”, etc etc etc.

É preciso uma solução concreta para as delongas no atendimento ao consumidor e a demora na busca de uma resposta, de uma informação, de um esclarecimento, da troca de um produto, no cancelamento ou alteração de um plano, na devolução de valores cobrados a maior, e tantas outras demandas cujo tratamento, da forma como é feito hoje, somente causa mais transtornos ao sofrido cidadão brasileiro.

Por isso, contamos com o apoio de nossos nobres Pares para a aprovação da proposição acima.

Sala das Sessões, em de de 2013.

Deputado JOÃO ARRUDA