



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.824, DE 2005

(Do Sr. Carlos Nader)

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

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 4195/2004

APRECIAÇÃO:
Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - art. 24, II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, *caput* - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º- Ficam os fornecedores de serviços considerados essenciais – (Água, Eletricidade e Telefonia), prestados em grande escala e cobrados de forma individual e mensurável, obrigados a oferecer aos seus usuários, atendimento personalizado em postos ou agências instalados em cada município.

Parágrafo único – A obrigação de que trata o caput deste artigo estende-se a fornecedores que prestam serviços a consumidores obrigados ao pagamento de parcelas mensais.

Art. 2º- A instalação de posto ou agência ficará vinculada ao número de habitantes de cada município;

§ 1º- A agência será implantada em Municípios em que a população seja superior a 10.000 (dez mil) habitantes.

§ 2º – Os Municípios que tiverem população inferior a 10.000 habitantes, serão atendidos pelo Município mais próximo que tiver a Agência de atendimento;

§ 3º- O município com população superior a 50.000 (cinquenta mil) habitantes deverá contar com número de agências proporcional a esta quantidade, dentro dos limites fixados no parágrafo anterior.

Art. 3º- O disposto no caput do Art. 1º refere-se a serviços públicos e privados que, direta ou indiretamente, sejam prestados aos consumidores.

Art. 4º- Os fornecedores obrigados por esta lei, deverão dar aos consumidores, ciência sobre os locais de instalação dos postos ou agências de atendimento, cobertos por seus serviços.

Art. 5º- Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Os usuários de concessionárias que prestam serviços públicos, têm trazido a tona, a má qualidade do atendimento ao consumidor quando este deseja fazer uma reclamação, junto a estas empresas.

Os populosos municípios que dependem dos serviços de energia elétrica, água, telefone e gás, prestados por concessionárias, estão à mercê dessa empresa, pois só existe à disposição dos mesmos um único meio de comunicação através do número 0800.

É praticamente impossível entrar em contato com um atendente, porque a demanda é muito grande.

Postos de atendimento que antes da privatização operavam em quase todos os municípios, tiveram suas portas fechadas.

Muitos fornecedores para realizar vendas a prazo, colocam, à disposição do consumidor, em seus estabelecimentos, plantonistas de instituições financeiras, para facilitar as vendas de seus produtos. Depois que o consumidor adquire o bem, se ele precisar de alguma orientação, se houver algum erro em seus documentos, na forma ou quantia de seus pagamentos, ele só terá um canal para fazer reclamações: um número 0800 – quase sempre ocupado, ou com 10,20, até 30 minutos de espera.

Urge que alguma providência seja tomada. O contato dessas empresas com os consumidores de seus produtos e serviços, não deve limitar-se às contas que as mesmas lhes enviam. Consumidores merecem ser dignamente atendidos.

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

Sala de Sessões, em 28 de fevereiro de 2005.

**DEPUTADO CARLOS NADER
PL/RJ**

FIM DO DOCUMENTO