

PROJETO DE LEI N.º _____ 2005

(Da Senhora Vanessa Grazziotin)

Obriga as empresas prestadoras de serviços manterem postos de atendimento aos consumidores e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º – As empresas prestadoras de serviços de operação de cartão de crédito e de telefonia fixa e móvel ficam obrigadas a oferecer aos seus usuários atendimento personalizado em postos ou agências instalados na forma desta lei.

§ 1º – O atendimento referido no *caput* deverá ser gratuito, adequado e eficaz.

§ 2º - As empresas deverão manter no atendimento pessoal capacitado para resolver às demandas apresentadas pelos consumidores.

§ 3º - As empresas ficam obrigadas a entregar aos consumidores ficha de protocolo do atendimento realizado nos postos ou agências, com um resumo da queixa e a resposta apresentada pela empresa.

Art. 2º - Serão instalados postos ou agência de atendimento aos consumidores nos estados em proporção ao número de habitantes nos municípios do mesmo, nos seguintes termos:

I – 1 (um) posto ou agência para Municípios com mais 50.000 (cinquenta mil) até 100.000 (cem mil) habitantes;

II – 2 (dois) postos ou agências para Municípios com mais de



305E2CDC14

100.000 (cem mil) até 200.000 (duzentos mil) habitantes;

III – 3 (três) postos ou agências para Municípios com mais de 200.000 (duzentos mil) até 300.000 (trezentos mil) habitantes;

IV – 4 (quatro) postos ou agências para Municípios com mais de 300.000 (trezentos mil) até 400.000 (quatrocentos mil);

V – 5 (cinco) postos ou agências para Municípios com mais de 400.000 (quatrocentos) mil habitantes.

Art. 2º – O descumprimento do quanto disposto nesta lei importará na multa prevista no art. 57, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízos das demais sanções cabíveis.

Art. 3º – As empresas prestadoras de serviço terão o prazo de seis meses para se adaptar a esta lei, ficando obrigados a informar aos consumidores os locais de instalação dos postos ou agências de atendimento.

Art. 4º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A proteção e a defesa do direito do consumidor alçou o patamar de princípio constitucional, ao dispor, o seu art. 5º, XXXII, que *o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor*. O princípio é ratificado ainda no texto constitucional, através do inciso V, do art. 170.

Neste diapasão, foi promulgada a Lei 8.078/90, que *dispõe sobre a proteção do consumidor*.

Desta forma, dando continuidade às ações diretas de defesa e proteção do cidadão consumidor, cumpre resolver problema que aflige a todos os consumidores, consistente na inexistência de atendimento personalizado.

Os consumidores de cartões de crédito, telefonia fixa e móvel não



305E2CDC14

têm um atendimento personalizado, adequado e eficaz, por parte das empresas prestadoras desses serviços, ficando obrigados a utilizarem sempre o atendimento telefônico, que além de ser ineficaz, mantém o consumidor distante do prestador do serviço, em total desrespeito à sua dignidade.

Inúmeras são as queixas de consumidores que, ao utilizarem o serviço de atendimento telefônico, são atendidos por pessoas totalmente despreparadas e incapazes de solucionar os problemas apresentados.

O procedimento das empresas fere de morte os direitos insertos no art. 6º, do CDC, sendo necessária, portanto, a interferência do Estado para sanar o desrespeito aos consumidores perpetrado pelas empresas.

Assim, esperamos amplo apoio dos Parlamentares desta Casa para aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, 29 de Junho de 2005.

VANESSA GRAZZIOTIN

PCdoB/AM



305E2CDC14