

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. EDUARDO DA FONTE)

Altera a redação do art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1985.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária, permissionária ou autorizatária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III – receber da concessionária, permissionária ou autorizatária atendimento pessoal efetivo por telefone, no prazo máximo de cinco minutos, bem como receber atendimento via rede mundial de computadores, com resposta por correio eletrônico no prazo máximo de vinte e quatro horas.

IV - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente.

V - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

VI - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VII - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Parágrafo único. O desatendimento aos incisos I; II; III; e IV deste artigo constitui infração das normas de defesa do consumidor e sujeita o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas. (NR)”

Art.2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O princípio da universalização do acesso aos serviços públicos, pelo qual deve-se estender esses serviços a todos os cidadãos brasileiros, deve ser obedecido pelas empresas concessionárias, permissionárias e autorizadas de serviços públicos. Em atendimento a esse princípio, essas empresas disponibilizam seus serviços em localidades muito pequenas, onde residem poucos habitantes.

Conseqüentemente, torna-se economicamente inviável para elas, manter estabelecimentos e funcionários para atender pessoalmente os usuários em todas as localidades onde atuam. Dessa forma, essas empresas têm viabilizado o atendimento aos usuários mediante o uso do telefone ou pelo acesso a seus sítios na rede mundial de computadores.

Entretanto, tem havido muitas queixas em relação aos serviços de atendimento. A principal queixa refere-se à demora no atendimento, seja de solicitações, seja de reclamações feitas pelos usuários.

No caso da comunicação telefônica, quem atende o usuário é uma máquina que passa a ligação a um atendente, mas, conforme o

tipo de solicitação, a velocidade e a efetividade do atendimento costumam variar. Por exemplo, para fazer a assinatura de uma linha telefônica, o atendimento costuma ser ágil e eficiente, mas para cancelar a assinatura, o atendimento costuma ser extremamente demorado. Além disso, as empresas colocam várias barreiras para evitar que o consumidor cancele o contrato de prestação de serviços. Uma dessas barreiras é a extrema demora no atendimento, que por vezes faz com que o consumidor adie ou desista de solicitar o cancelamento. Os mesmos expedientes maliciosos são utilizados para desencorajar quem se dispõe a reclamar ou exigir a solução de problemas apresentados pelo serviço. Novamente, a demora no atendimento é utilizada para fazer com que muitos usuários desistam de seus objetivos. Dessa forma, valendo-se de expedientes ilícitos, as empresas concessionárias logram esquivar-se de suas obrigações contratuais, em prejuízo do consumidor.

Quando a solicitação é feita por correio eletrônico, muitas vezes o atendimento fica igualmente comprometido pela excessiva demora na resposta ou até mesmo pela ausência de resposta, prejudicando-se o consumidor com uma conduta condenável da parte das empresas concessionárias.

Portanto, com o objetivo de proteger o usuário de serviços públicos e impedir que as empresas concessionárias continuem valendo-se de artifícios ardilosos e ilegítimos para exonerarem-se de suas obrigações para com o consumidor, propomos a inclusão do inciso III ao art. 7º da Lei de Concessão dos Serviços Públicos, para obrigar as concessionárias a prestarem atendimento pessoal e efetivo às solicitações e reclamações de usuários em cinco minutos, quando forem feitas por telefone, e, em vinte e quatro horas, quando feitas mediante o uso da rede mundial de computadores, bem como propomos a inclusão de um parágrafo único, ao mesmo art. 7º, sujeitando as empresas que desrespeitarem qualquer dos direitos dos usuários expressos na lei às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Em adição, incluímos as empresas permissionárias e as autorizatárias no inciso II, de modo a obrigá-las a prestar informações para a defesa dos interesses individuais ou coletivos dos usuários.

Pelas razões acima, solicitamos o indispensável apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado **EDUARDO DA FONTE**