

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. Cezar Silvestri)

Obriga os fornecedores de produtos ou serviços a ofertar, mediante atendimento presencial, todos os serviços disponíveis em teleatendimento e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam os fornecedores de produtos e serviços obrigados a manter postos de atendimento presencial destinados a oferecer ao consumidor todos os serviços disponíveis em sistemas de teleatendimento e de atendimento via rede mundial de computadores (*internet*) ou em outras modalidades de atendimento não presencial.

Art. 2º Os fornecedores de produtos e serviços deverão manter, para fins de atendimento presencial ao consumidor, o mínimo de um posto por município no qual o fornecedor possua atividade, representante ou franqueado.

Art. 3º O prazo máximo para atendimento ao consumidor nos postos de atendimento presencial será de 15 (quinze) minutos, contados a partir de seu ingresso no estabelecimento.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará os infratores às penalidades previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

É cada vez mais freqüente a prática – adotada por fornecedores de produtos ou serviços – de centralizar os serviços de atendimento ao consumidor exclusivamente em modalidades não presenciais, especialmente em atendimento telefônico ou via *internet*.

Tal prática, infelizmente, tem-se revelado benéfica unicamente para os fornecedores, que conseguem, por meio dela, reduzir substancialmente seus custos. Para os consumidores, a impossibilidade de receber atendimento físico constitui sério entrave à concretização dos mais elementares direitos que a ordem constitucional e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) lhes atribuem.

Além da angústia causada pelos confusos labirintos telefônicos e pela interminável espera, o atendimento exclusivamente não presencial ofende a ordem consumerista porque coloca o consumidor – a teor do art. 51, IV, do CDC – em desvantagem exagerada, rompendo com a boa-fé e a equidade que devem nortear a relação de consumo. Com efeito, ao assim proceder, os fornecedores condicionam o acesso dos consumidores, impondo-lhes custos relacionados ao preço das ligações telefônicas, na grande maioria não mais abrigadas pelos serviços gratuitos de 0800, e ao preço do acesso à *internet*, sem contar as horas de produtividade perdidas nos telefones e computadores.

Ademais, a ausência de atendimento presencial estabelece uma injusta unilateralidade, pois que retira do consumidor a capacidade de produzir documentos que comprovem sua solicitação, a par de permitir aos fornecedores de má-fé adiar indefinidamente o cumprimento de suas obrigações, seja com base em alegadas falhas de sistema ou simplesmente na interrupção da ligação telefônica, fatos curiosamente corriqueiros quando o consumidor deseja, por exemplo, cancelar um serviço.

Para cessar essa prática prejudicial ao consumidor e restabelecer a equidade nas relações de consumo, apresentamos o vertente projeto de lei. O Projeto obriga os fornecedores de produtos ou serviços a ofertar, mediante atendimento físico, todos os serviços disponíveis em formas não presenciais de atendimento, estabelecendo o mínimo de um posto de atendimento por município de atuação do fornecedor. No intuito de evitar que, em municípios populosos, os propósitos do PL sejam elididos, a Proposição estipula um prazo máximo de atendimento de 15 (quinze) minutos, o que exigirá dos fornecedores a ampliação e a distribuição de seus postos conforme a demanda regional. No que toca às penalidades, o PL aproveita o eficiente instrumental normativo já existente no Código de Defesa do Consumidor. Por fim, o PL concede prazo de 180 (cento e oitenta) dias para que os fornecedores se adaptem à nova disciplina.

Submetendo o presente projeto de lei à apreciação desta Casa, solicitamos a colaboração dos ilustres Pares para seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado CEZAR SILVESTRI