

PROJETO DE LEI N° , DE 2008.

(Da Sra. Deputada Cida Diogo - PT/RJ)

Torna obrigatório o atendimento 24 (vinte e quatro) horas aos usuários de serviços contínuos na forma que menciona.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º- Para efeito do disposto no inciso VI do art.6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ficam as empresas prestadoras de serviços contínuos, no âmbito Federal, obrigadas a disponibilizar serviços de atendimento ao cliente 24 (vinte e quatro) horas, através de atendimento pessoal, quando o cliente necessitar de esclarecimentos acerca dos serviços contratados.

Parágrafo Único - Compreende-se como serviço contínuo todo aquele que puder ser utilizado ininterruptamente.

Art. 2º- Sempre que o serviço for prestado por concessionárias, permissionárias ou autorizadas, o poder concedente disponibilizará, também de forma ininterrupta, diretamente ou através das Agências Reguladoras, atendimento ao cliente, objetivando dirimir controvérsias surgidas na prestação dos serviços.

Art. 3º- As empresas prestadoras de serviços contínuos e o poder concedente terão prazo de 60 (sessenta) dias para se adequarem à presente lei.

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



E66C6DD955

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por objetivo assegurar a prestação de serviços adequada ao consumidor.

Atualmente os consumidores têm muitas dificuldades para conseguir entrar em contato com as empresas prestadoras de serviços contínuos como seguradoras, operadoras de plano de saúde, provedores de internet, dentre outras.

Outrossim, o poder concedente de serviços permitidos, concedidos ou autorizados no âmbito Federal – em razão do poder de fiscalizar que detém – também devem manter serviços de atendimento ao usuário para resolver eventual conflito.

Inúmeros consumidores não conseguem exercer seus direitos de maneira plena, vez que empresas e o Poder Público quotidianamente suspendem o atendimento ao usuário de um serviços contínuo fora do horário comercial. Por tal razão apresento a presente proposição, acreditando que beneficiará milhares de consumidores.

Sala das Sessões, em 26 de março de 2008.

Deputada Cida Diogo

Deputada Federal PT/RJ

