



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.087, DE 2008

(Da Sra. Cida Diogo)

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

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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.

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

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá
outras providências.

**TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

.....

**CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;

IX - (Vetado).

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
