

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.165, DE 2008

Altera a Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro, para dispor sobre o atendimento ao usuário nos órgãos ou entidades executivos de trânsito.

Autor: Deputado DR. TALMIR

Relatora: Deputado DR. NECHAR

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.165, de 2008, de autoria do ilustre Deputado Dr. Talmir, obriga os órgãos e entidades executivos de trânsito dos Estados, Distrito Federal e Municípios a fornecerem aos usuários o número de protocolo de todo atendimento realizado.

Para tal finalidade, altera os artigos 22 e 24 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro.

Na justificação apresentada, o Autor ressalta que um serviço público essencial, como o é aquele prestado pelos órgãos e entidades executivos de trânsito, deixa a desejar. Assim, muitas vezes as solicitações dos usuários não são atendidas. Como nem sempre há o fornecimento da comprovação da solicitação, o usuário fica desprotegido, vulnerável.

Nos termos regimentais (art. 24, II), compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição.

II – VOTO DO RELATOR

Em nosso entendimento, o projeto em apreciação merece nosso apoio.

Realmente, a qualidade do atendimento prestado aos proprietários de veículos pelos órgãos de trânsito deixa muito a desejar. Este atendimento não vem sendo aperfeiçoado em termos compatíveis ao prestado por outras áreas de atendimento a consumidores e usuários de outros produtos e serviços.

Neste sentido, o Decreto nº 6.523, de 1º de dezembro de 2008, estabeleceu normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC. Entre estas, o art. 15, § 2º, determina que o registro numérico, com data, hora e objeto da demanda seja informado ao consumidor e, se por este solicitado, seja enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Nada mais justo e oportuno que a referida norma seja estendida aos usuários dos órgãos de trânsito dos Estados, Distrito Federal e Municípios, como estabelece o projeto em apreciação. De posse do número do protocolo, aqueles usuários poderão acompanhar e cobrar o atendimento às suas demandas..

Pelo acima exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.165, de 2008.

Sala da Comissão, em de de 2009.

Deputado DR. NECHAR
Relator