

PROJETO DE LEI Nº ____ / 2011
(Do Sr. Weliton Prado)

Dispõe sobre o atendimento presencial do
consumidor no estabelecimento do
fornecedor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Esta lei estabelece pontos ou agências para atendimento do consumidor nas hipóteses que delinea e regula o atendimento em estabelecimentos do fornecedor.

Art. 2º - Serão instalados e mantidos pontos ou agências para atendimento personalizado do consumidor pelos fornecedores de produtos ou serviços que mantêm contratos de adesão firmados com 10.000 (dez mil) ou mais consumidores nos Estados da Federação.

§ 1º - Fica a critério do fornecedor instalar e manter os pontos de atendimento referidos no “caput” nos Municípios com população igual ou inferior a 100.000 (cem mil) pessoas.

§ 2º - O dever previsto no “caput” será observado independentemente de o fornecedor disponibilizar atendimento ao consumidor pela via telefônica ou por qualquer outro meio eletrônico.

Art. 3º - O fornecedor que, em seu estabelecimento, disponibilizar qualquer meio de atendimento eletrônico ou mecânico ao consumidor, providenciará acompanhamento por funcionário preparado para orientar o usuário.

Parágrafo único - É vedado ao fornecedor, na hipótese prevista no “caput”, obrigar o consumidor a utilizar exclusivamente o meio de atendimento eletrônico ou mecânico, sem possibilitar-lhe o atendimento pessoal.

Art. 4º – Após a instalação dos postos de atendimento, o fornecedor terá o prazo de 20 (vinte) dias para iniciar ampla divulgação da disponibilidade do serviço em meios de comunicação e outros meios de propaganda, inclusive, por mensagens nas faturas e

cartazes afixados em seus estabelecimentos.

Art. 5º - Esta lei entra em vigor 30 dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Projeto de Lei ora em análise busca garantir segurança jurídica para os consumidores através do atendimento personalizado com base na transparência e na proximidade informativa. Principalmente com relação aos contratos de longa duração, que operam relações jurídicas continuativas que se estendem e se alteram no tempo, faz-se imprescindível assegurar um canal presencial entre os consumidores e os fornecedores, para que a sociedade possa concretizar o desejado controle social do mercado previsto na Constituição. Não se pode tolher do consumidor o direito a um atendimento pessoal, pois o contrato de consumo é vínculo entre humanos.

Através do atendimento presencial, os funcionários deverão receber reclamações, escritas ou verbais, e fornecer aos usuários comprovantes ou protocolos para que possam acompanhar os trâmites do processo.

Ora, para que haja serviço adequado por parte do fornecedor é necessário que haja o atendimento pessoal do usuário do serviço, visto que, apesar do desenvolvimento tecnológico, ainda muitas questões e dúvidas exigem a presença do representante dos prestadores dos serviços para a correta solução das pendências

O fornecedor não pode optar simplesmente por instrumentos tecnológicos para atendimento do consumidor. Deve também providenciar que profissionais preparados acompanhem os consumidores.

Sala das Sessões, em 03 de fevereiro de 2011.

WELITON PRADO
DEPUTADO FEDERAL - PT/MG