

PROJETO DE LEI Nº DE 2011.
(DO SR. DEPUTADO MANATO)

Acrescenta inciso ao art. 39 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer a obrigatoriedade também de atendimento presencial para todas as demandas do consumidor por parte das empresas prestadoras de produtos e serviços.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º — Esta lei acrescenta inciso ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer que as empresas fornecedoras de produtos e serviços sejam obrigadas a prestar atendimento presencial aos clientes para todas as suas demandas.

Art. 2º — Acrescente-se o seguinte inciso XIV ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990:

“Art. 39

.....

XIV prestar atendimento e apresentar solução às reclamações do consumidor exclusivamente por telefone.” (NR)

Art. 3º — Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A intenção desta proposição é proibir as empresas prestadoras de serviços e mercadorias de atender os consumidores exclusivamente por telefone. Ainda que o atendimento não seja exclusivamente por telefone, ele é incompleto, isto é, não pode ser feito completamente nas lojas, nos próprios locais de comercialização de seus produtos.

O cliente comparece à loja, tem sua reclamação registrada, mas a finalização do atendimento é feita por telefone. Ora que tipo de atendimento é esse que é feito apenas pela metade presencialmente? Nossa expectativa com o acréscimo do inciso XIV ao art. 39 do Código de Defesa do Consumidor é que as empresas prestem atendimento completo e cabal, presencialmente, na loja, a qualquer reclamação do consumidor. Atualmente as lojas servem apenas para vender seus produtos, sem qualquer consideração para com os imensos problemas que causam aos consumidores, como por exemplo, cobranças indevidas e outros problemas nas contas, mudança de endereço e outras alterações cadastrais.

A inclusão do inciso sugerido ao art. 39 do CDC irá proibir que o atendimento seja exclusivamente por telefone. O cliente dos fornecedores de produtos e serviços, nos termos do art. 3º do CDC, terão o direito de ser atendidos cabalmente nas lojas, com atendimento presencial. O atendimento também não poderá ser iniciado apenas de maneira presencial com a demanda do consumidor encaminhada para posterior solução.

Essa é uma demanda antiga dos consumidores que clamam por respeito e um atendimento de qualidade a suas reclamações.

Ora, a regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor entrou em vigor há dois anos. Naquela época todos pensávamos que o consumidor passaria a ser bem atendido, com respeito e eficiência.

Hoje nós podemos dizer que há uma espécie de frustração, pois grande parte das empresas continua prestando um péssimo serviço aos clientes, principalmente as de telefonia, internet e transportes.

Ao ligar para qualquer call centers, por exemplo, o cliente se sente incapaz, ultrajado, humilhado. E não pode recorrer a ninguém pessoalmente. Tudo que ele

desejar fazer, tem de ser feito à distância, pelo telefone, geralmente sendo atendido por pessoas despreparadas para atender e com uma imensa má-vontade. O consumidor não pode se dirigir a uma loja para resolver seus problemas, e mesmo que vá a uma loja das empresas de telefonia, seu problema não é resolvido, pois lá é apenas aberto um protocolo que depois é repassado ao pessoal da empresa para posterior contato por telefone. Ou seja: o cidadão está nas mãos de empresas que não cumprem a lei, não respeitam os clientes nem as autoridades.

Assim, diante do exposto, espero contar com o apoio dos Parlamentares na tramitação, discussão, enriquecimento e aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em março de 2011.

Deputado **MANATO**

PDT/ES