

PROJETO DE LEI Nº , DE 2011
(Do Sr. Vitor Paulo)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de empresa prestadora de serviço de fornecer um endereço, em local fixo, para o qual o consumidor ou usuário possa enviar, por carta registrada, seu pedido de informação, de reclamação ou de cancelamento de pedidos, contratos ou serviços.

O Congresso Nacional Decreta:

Art. 1º. Toda empresa prestadora de serviço fica obrigada a fornecer endereço fixo e acessível fisicamente no País, para o qual o consumidor ou usuário possa enviar correspondência, pedido de informação, de cancelamento contratos ou serviços e reclamação.

Art. 2º. Esses endereços deverão ser disponibilizados, pelo menos, nas páginas eletrônicas, nas páginas amarelas dos catálogos telefônicos e nos respectivos centros de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Art. 3. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Justificação

Lamentavelmente, hoje o consumidor ou usuário dessas empresas prestadoras de serviços estão sem alternativas, no que se refere à requisição de informação, de reclamação ou de cancelamento de pedidos, contratos ou serviços, uma vez que só possuem a opção de falar, por telefone, em ligação paga, com um funcionário de um *call center*, que na maioria das vezes não está em condições de atender suas demandas, fazendo sucessivas transferências para outros servidores desse mesmo centro de atendimento ao cliente e que, invariavelmente, encerra-se o dialogo por que a ligação cai, após várias horas perdidas com um aparelho telefônico esquentando a orelha, sem que o usuário tenha seu problema solucionado e, ainda, correndo o risco de perder seu emprego por ter ficado todo esse tempo ausente ou usando o meio de comunicação de seu local de trabalho.

Por outro lado, não há nenhuma saída, para aquele que paga pelo serviço e não está satisfeito, mas seu prejuízo financeiro permanece, porque sequer tem o direito de

cancelar o referido serviço, por absoluta falta de acesso à prestadora do serviço. Em algumas empresas é orientado a fazer suas solicitações através da INTERNET, como se toda a população carente tivesse acesso a essa ferramenta, cujo sistema, muitas vezes, não atende os interesses consumeristas, ou mesmo, não soluciona problemas existentes em tais relações jurídicas.

Destarte, o interesse maior desta proposição é gerar a máxima efetividade constitucional dos direitos do consumidor, pontualmente, nos seus pleitos de ajustes contratuais e mesmo de resilições e/ou cancelamento de serviços, entre outros interesses.

Sala das Sessões, em de abril de 2011.

Deputado **Vitor Paulo**