

## PROJETO DE LEI Nº , DE 2015

(Do Sr. José Airton)

Acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer direitos básicos adicionais para o consumidor de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de acesso condicionado ou de provimento de acesso à internet.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta Lei acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer direitos básicos adicionais para o consumidor de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de acesso condicionado ou de provimento de acesso à internet.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

*“Art. 6º-A. São direitos básicos do consumidor de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de acesso condicionado ou de provimento de acesso à internet, além daqueles previstos no art. 6º:*

*I – o atendimento presencial que permita a apresentação de solicitações, reclamações, elogios e qualquer outra espécie de demanda do usuário, em todas as localidades com mais de vinte mil habitantes nas quais a prestadora ofereça os seus serviços para o público em geral;*

*II – o recebimento de número de protocolo que permita consultas posteriores sobre o andamento do processo de reclamação, em atendimentos presenciais ou à distância;*

*III – o recebimento, no momento da finalização do atendimento presencial ou à distância, de informações acerca das medidas a serem adotadas pelo fornecedor e do tempo máximo estimado para o atendimento completo da demanda apresentada pelo consumidor;*

*IV – a solução de suas demandas em prazo máximo de quinze dias corridos, prorrogáveis por mais cinco, uma única vez.*

Art. 3º. Esta lei entra em vigor cento e oitenta dias após a sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Em todos os rankings de reclamações de consumidores, serviços de telefonia, de TV por assinatura e de acesso à internet, invariavelmente, ocupam lugares nada honrosos de destaque. São notórios os casos de desrespeito ao consumidor praticados por essas empresas – sobretudo as de telefonia, que são líderes absolutas nas listas dos Procons de todo o País. E sempre que algo errado ocorre na relação entre essas empresas e seus clientes – um fenômeno bastante comum -, há uma grande dificuldade em se estabelecer um contato com o provedor do serviço. A inexistência de lojas físicas de atendimento, especialmente nas cidades menores, aliada à falta de efetividade dos seus sistemas de atendimento à distância geram contínuos problemas para os consumidores desses que são serviços essenciais na atual realidade.

Com vistas a contribuir para a solução desses problemas, tornando o atendimento ao consumidor mais efetivo, apresentamos este projeto de lei. Seu texto acrescenta o art. 6º-A ao Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer direitos adicionais aos consumidores de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de TV por assinatura e de provedores de acesso à internet. Tais direitos incluem o de contar com atendimento presencial, em

todas as cidades com mais de 20 mil habitantes; o de receber número de protocolo em todos os atendimentos, sejam eles presenciais ou à distância; o de recebimento de uma previsão de tempo para a solução dos problemas apresentados pelo consumidor; e a obrigatoriedade de um prazo máximo para a solução de demandas do consumidor, que será de 15 dias corridos, prorrogáveis por mais cinco, apenas uma vez.

É, pois, com a certeza de que a presente proposição contribuirá para a modernização das relações de consumo em setores essenciais da economia brasileira que conclamo o apoio dos nobres parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em            de junho de 2015.

Deputado JOSÉ AIRTON