



10 09 04
L

PL 1439 2004

PROJETO DE LEI Nº
(Da Srª Deputada Erika Kokay)

Protocolo Legislativo para registro e, em

10/08/04
CCE e CCEJ

Paulo Roberto Guimarães de Castro
Chefe da Assessoria de Planos

Obriga as operadoras de planos de saúde, empresas seguradoras e prestadoras de serviços públicos ou privados a manter em funcionamento local para atendimento aos clientes e usuários.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º - Ficam as empresas operadoras de planos de saúde, seguradoras e prestadoras de serviços públicos ou privados obrigadas a manter em funcionamento, para atendimento dos clientes e usuários, escritório ou loja, com endereço fixo.

Art. 2º - Os locais para atendimento de que trata o artigo 1º desta lei deverão funcionar em horário comercial, cabendo-lhes receber as reclamações e denúncias que venham a ser feitas pelos clientes e usuários contra os serviços ou atendimento oferecidos pelas empresas.

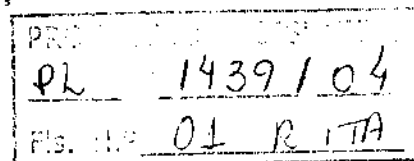
Parágrafo Único - as reclamações e denúncias de que trata o *caput* deste artigo deverão ser, obrigatoriamente protocoladas no ato do recebimento, por funcionário devidamente identificado.

Art. 3º - Não ficam dispensadas do cumprimento do que determina esta Lei as empresas que possuem sistema de teleatendimento.

Art. 4º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções:

I - Advertência;

II - Multa de 1.000 (um mil) UFIRs, com duplicação deste valor a cada reincidência.



9



Art. 5º - Cabe ao Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal (Procon-DF) a fiscalização do cumprimento desta Lei e a aplicação das sanções previstas no artigo 4º.

Art. 6º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 7º - Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

Os usuários e clientes das operadoras de planos de saúde, empresas seguradoras e prestadoras de serviços vêm passando por um processo de alteração de contratos com vista à adequação da nova legislação do setor. Nesse processo, amplamente divulgado pela imprensa, os consumidores de plano de saúde, muitas vezes, se depararam com reajustes abusivos de seus contratos, o que obrigou a Agência Nacional de Saúde Suplementar a fixar o limite de reajuste em 11,75%. Entre as dificuldades que os usuários de plano de saúde encontram é no atendimento das suas reclamações junto as empresas seguradoras e operadoras de plano de saúde, que limitam o recebimento das queixas dos consumidores ao serviço de teleatendimento.

A limitação de atendimento somente ao serviço telefônico, por parte das operadoras de plano de saúde, impõem aos consumidores informações restritas e outras dificuldades, como a de encontrar linha telefônica desocupada. Ademais, os usuários do plano de saúde recorrem a empresas no sentido de marcar exames urgentes, obterem informações sobre internações e demais situações de igual importância.

Isto posto, solicitamos o apoio dos nobres pares para aprovação da presente proposição.

DEPUTADA ERIKA KOKAY

