



# CÂMARA LEGISLATIVA DO

PL 130/2003

D FEDERAL

Bo Protocolo Legislativo para registro  
seguida, à CDC e CCZ,  
em 18/02/03.

Projeto de Lei nº \_\_\_\_\_  
(Do Dep. CHICO LEITE)

Em 18/02/03

Assessoria de Plenário

Paulo Roberto Guimarães de Castro  
Chefe da Assessoria de Plenário

Institui a obrigatoriedade das concessionárias de serviços públicos, que atendam pelo sistema 0800, enviarem para a residência do consumidor protocolo das reclamações e solicitações feitas por telefone, e dá outras providências.

A Câmara Legislativa do Distrito Federal decreta:

Art. 1º. Fica instituída, no âmbito do Distrito Federal, a obrigatoriedade de as concessionárias e permissionárias prestadoras de serviços públicos, que atendam pelo sistema 0800, enviarem para a residência do consumidor protocolo das reclamações e solicitações feitas pelo telefone, no período de cinco dias, a contar do respectivo protocolo.

Parágrafo único. O descumprimento deste artigo sujeita as concessionárias e permissionárias de serviços públicos à multa prevista no art. 57, Parágrafo único, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Art. 2º. As concessionárias e permissionárias de serviços públicos devem garantir, ainda, o serviço de atendimento direto ao consumidor na mesma cidade em que ocorre a prestação do serviço.

Art. 3º. Nos casos em que a reparação ou a instalação do serviço exigir medidas fora da residência do consumidor, o fornecedor será responsável por todos os custos do serviço.

Art. 4º. O Poder Executivo tomará as medidas cabíveis à implantação desta Lei.

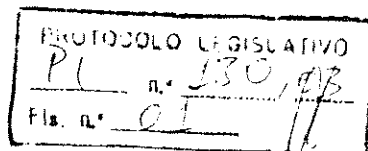
Art. 5º. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º. Revogam-se as disposições em contrário.

## JUSTIFICAÇÃO

Com o processo de privatização de alguns serviços públicos, as empresas, para redimensionarem gastos e também em virtude dos avanços tecnológicos, passaram a atender os usuários pelo sistema 0800, dificultando o acesso e a informação ao consumidor. Além das dificuldades do atendimento telefônico, o consumidor não tem como comprovar o registro da solicitação do serviço ou da reclamação.

As empresas também devem garantir o acesso direto do consumidor, permitindo ao usuário a escolha do procedimento para a reclamação, solicitação de serviço ou informação.





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

O presente Projeto de Lei visa garantir aos usuários de serviços públicos o direito à prestação de serviço de boa qualidade. O Código de Defesa do Consumidor, no artigo 22, estabelece que “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

A exigência da boa qualidade do serviço das empresas que prestam serviços essenciais à população é meta necessária e urgente. Nos órgãos de defesa do consumidor, a quantidade elevada de reclamações comprova a precariedade dos serviços de atendimento ao consumidor prestados pelo sistema 0800.

Diante do exposto, conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2003.

  
Deputado **CHICO LEITE**

