



CÂMARA LEGISLATIVA  
DO DISTRITO FEDERAL

13/03/01

**PROJETO DE LEI Nº PL 1898 /2001 DE 2001**  
**(Do Dep. Rodrigo Rollemberg)**

Ao Protocolo Legislativo para registro e, em seguida, à CDC e CCT

Em 14/03/01

*Amador Pinheiro Lima*  
Chefe da Assessoria de Planário

Dispõe sobre a obrigatoriedade de implantação do Sistema de Ouvidoria denominado de "0800" por parte das empresas prestadoras de serviços públicos no Distrito Federal e dá outras providências.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

**Art. 1º.** Ficam as empresas prestadoras de serviços públicos do Distrito Federal obrigadas a implantar sistema de ouvidoria (0800) objetivando o atendimento a todos os cidadãos do Distrito Federal, mediante registro de queixas, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos serviços prestados por aquelas empresas.

**Art. 2º.** São atribuições das ouvidorias de caráter público:

PROTOCOLO LEGISLATIVO  
PL 1898 / 01  
Fls. n.º 01 R ITA

I - Receber as queixas, sugestões, solicitações, reclamações ou denúncias que lhes forem encaminhadas;

II - manter em arquivo todos os atendimentos que forem feitos pelos atendentes e fundamentar a decisão de arquivamento de denúncia de usuários, quando improcedentes;

III - sugerir medidas de aprimoramento dos serviços prestados;

IV - comunicar o resultado das apurações aos reclamantes;

**Art. 3º.** As ouvidorias serão instaladas nas dependências das empresas, com utilização de recursos humanos, físicos, técnicos e materiais disponíveis sem qualquer ônus para a administração pública..

**Art. 4º.** A população deverá comunicar o PROCON (Subsecretaria de Defesa do Consumidor) caso as empresas não possuam o serviço de ouvidoria, ou que as mesmas não prestem corretamente os serviços de sua competência.

0027709/01 em 3:20:3



CÂMARA LEGISLATIVA  
DO DISTRITO FEDERAL

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

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

## JUSTIFICAÇÃO

A implantação de Ouvidorias em empresas prestadoras de serviços públicos têm por objetivo melhorar o grau de satisfação do público quanto aos serviços prestados. Isso está claramente explicitado no o art. 5º, inciso XXXII da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988:

“Art. 5º. ....

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;” (grifo nosso)

O art. 170 da Constituição da República Federativa do Brasil também dispõe sobre a defesa do consumidor:

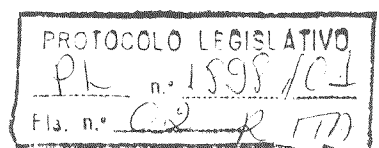
“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

I - .....

V - defesa do consumidor;” (grifo nosso)

Também a Lei Orgânica do Distrito Federal contempla fartamente a matéria, no Capítulo VI – DA DEFESA DO CONSUMIDOR, artigos 263, 264, 265 e 266, *in verbis*:

### CAPÍTULO VI DA DEFESA DO CONSUMIDOR



“Art. 263. Cabe ao Poder Público, com a participação da comunidade e na forma da lei, promover a defesa do consumidor, mediante: (grifo nosso)

I - adoção de política governamental própria;

*m*



CÂMARA LEGISLATIVA  
DO DISTRITO FEDERAL

II - pesquisa, informação e divulgação de dados de consumo, junto a fabricantes, fornecedores e consumidores;

**III - atendimento, orientação, conciliação e encaminhamento do consumidor por meio de órgãos competentes, incluída a assistência jurídica, técnica e administrativa; (grifo nosso)**

IV - conscientização do consumidor, habilitando-o para o exercício de suas funções no processo econômico;

V - proteção contra publicidade enganosa;

VI - **incentivo ao controle de qualidade de bens e serviços; (grifo nosso)**

VII - fiscalização de preços, pesos e medidas;

VIII - estímulo a ações de educação sanitária;

IX - esclarecimento ao consumidor acerca do preço máximo de venda de bens e serviços, quando tabelados ou sujeitos a controle;

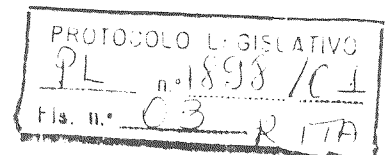
X - **proteção de direitos dos usuários de serviços públicos. (grifo nosso)**

**Art. 264. O Poder Público adotará medidas necessárias à defesa, promoção e divulgação dos direitos do consumidor, em ação coordenada com órgãos e entidades que tenham estas atribuições, na forma da lei. (grifo nosso)**

**Art. 265.** O Poder Público, na forma da lei, adotará medidas para:

I - .....

III - garantir os direitos assegurados nos contratos que regulam as relações de consumo, vedado qualquer tipo de constrangimento ou ameaça ao consumidor;



*[Handwritten signature]*



CÂMARA LEGISLATIVA  
DO DISTRITO FEDERAL

IV - garantir o acesso do consumidor a informações sobre ele existentes em bancos de dados, cadastros, fichas, registros de dados pessoais e de consumo, vedada a utilização de qualquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito, quando consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos.

**Art. 266.** O sistema de defesa do consumidor, integrado por órgãos públicos das áreas de saúde, alimentação, abastecimento, assistência judiciária, crédito, habitação, segurança, educação e por entidades privadas de defesa do consumidor, terá atribuições e composição definidas em lei.

Parágrafo único. O Poder Público adotará medidas de descentralização dos órgãos que tenham atribuições de defesa do consumidor.” (grifo nosso)

O objeto principal da presente proposição visa tornar menos desigual a relação entre as empresas prestadores de serviços públicos e o cidadão usuário, conferindo ao cliente consumidor a garantia de que receberá um melhor atendimento. Abrindo esse canal de comunicação entre a população e as empresas, acreditamos que inúmeros problemas poderão ser solucionados, tendo como consequência direta maior justiça social no que se refere a plena defesa de direitos do consumidor consignadas na nossa Magna Carta e na Lei Orgânica do DF. Vale lembrar que, via de regra, tais direitos não são respeitados, estando o consumidor lesado praticamente indefeso frente à exageros e injustiças praticadas por algumas empresas.

Diante do exposto conto com o apoio dos nobres pares para aprovação da iniciativa em tela que reputo de grande importância para a população em geral.

Sala de Sessões, em

  
**Deputado Rodrigo Rollemberg**

