

CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
Gabinete da Vereadora Missionária Michele Collins

PROJETO DE LEI Nº ____/2014

EMENTA: Obriga os fornecedores de produtos ou serviços ofertados através de teleatendimento e internet a disponibilizarem atendimento presencial ao consumidor, e dá outras providências.

Matéria da proposição

Art. 1º Os fornecedores de produtos e serviços, que realizem suas atividades através de telemarketing e de atendimento via internet, situados no Município do Recife, que possuam mais de 20 (vinte) funcionários, deverão disponibilizar, pelo menos, um posto para fins de atendimento presencial ao consumidor.

Parágrafo único. O posto de que trata o caput deste artigo deverá estar situado no território municipal.

Art. 2º O prazo para atendimento ao consumidor no posto de atendimento de que trata esta Lei será de, no máximo, de 15 (quinze) minutos, contados a partir do seu ingresso no estabelecimento.

Art. 3º Os estabelecimentos que descumprirem o disposto nesta lei estarão sujeitos às seguintes penalidades:

I – advertência; e

II – multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), dobrada na reincidência.

Parágrafo único. A multa prevista no caput será atualizada anualmente pela variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, apurado pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, acumulado no exercício anterior, sendo que, em caso de extinção deste índice, será adotado outro criado por legislação federal que o substitua ou reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após sua publicação oficial.

JUSTIFICATIVA

O projeto que ora encaminho a esta Casa Legislativa tem por finalidade proteger o consumidor de produtos e serviços ofertados por telemarketing e internet, visto ter se tornado comum a centralização do atendimento ao cliente exclusivamente em modalidades não presenciais, ou seja, por meio telefônico ou eletrônico. Essa prática, muitas vezes danosa ao consumidor, reduz substancialmente os custos das empresas.

A proposta também irá resguardar o cidadão, já que o que o mesmo poderá produzir documentos que comprovem sua solicitação. Isso contribuirá com a exigência dos seus direitos judicialmente, principalmente quando houver má fé por parte dos fornecedores.

Ademais, a matéria se coaduna com o que dispõe o inciso I do art. 30 da Constituição Federal e com o art. 4º da Lei Federal Nº 8078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Ante o exposto, solicito dos meus ilustres pares a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões da Câmara Municipal do Recife, 22 de agosto de 2014.

Missionária Michele Collins
Vereadora