



CÂMARA MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL

Protocolado em: PL - 106/2017 27/07/2017 10:48 CLÁUDIA COMIN	DISPONIBILIZADO NO EXPEDIENTE DA SESSÃO DE: 01/Agosto/2017	Comissões: CCJL, CDHCS 01/08/2017
--	--	--------------------------------------

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Senhor Presidente,
Senhoras Vereadoras e Senhores Vereadores,

O vereador que a presente subscreve, observadas as disposições regimentais, apresenta projeto de lei que visa tornar obrigatório a empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e de TV por assinatura terem um posto de atendimento no Município no qual o usuário possa se dirigir para encaminhar pedidos de informação, reclamação e cancelamento de contratos.

É de conhecimento público que as empresas prestadoras do serviço de telefonia e de TV por assinatura estão presentes no topo dos rankings das empresas que mais recebem reclamações por parte dos consumidores. Em Caxias do Sul, segundo o ranking de junho divulgado pelo Procon, os três primeiros colocados eram empresas de telefonia.

Embora essas empresas tenham pontos de venda na cidade, elas atendem basicamente a área comercial e algumas reclamações e, na maioria dos casos, orientam os usuários a ligarem para central de atendimento, em que as demoras são grandes e as reclamações avançam lentamente.

É preciso considerar que essa ausência de pontos de atendimento presencial para informações, reclamações e cancelamentos de serviços é um desrespeito ao consumidor. Submeter o usuário a longas esperas, ouvindo mensagens publicitárias, é um castigo a quem paga serviços muitas vezes problemáticos e caros.

O atendimento presencial tende a trazer benefícios para a melhora desses serviços. Ao ter espaço para realizar seus pedidos, seja de informações ou reclamações, o consumidor vai forçar a mudanças na qualidade da oferta desses serviços que, no final das contas, se tornarão melhores, beneficiando a população. Sem uma lei específica, as empresas não instalarão esses serviços, importantes para os usuários.

Diante do exposto, esperamos contar com o apoio integral dos Nobres Pares, aprovando esse presente Projeto de Lei.



CÂMARA MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL

Caxias do Sul, 26 de Julho de 2017; 142º da Colonização e 127º da Emancipação Política.

ADILÓ DIDOMENICO (Autor)

Vereador - PTB



PROJETO DE LEI nº 106/2017

LEI Nº, DE, DE DE

Dispõe sobre a obrigatoriedade da empresa prestadora de serviços de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e/ou TV por Assinatura fornecer um endereço, em local fixo no Município, para qual o consumidor ou usuário possa dirigir-se fisicamente para encaminhar seu pedido de informação, de reclamação ou de cancelamento de pedidos, contratos ou serviços.

Art. 1ª As empresas de serviços de telefonia fixa, móvel e/ou TV por assinatura ficam obrigadas a manter um setor de atendimento presencial aos usuários, em endereço fixo no município de Caxias do Sul, que possibilite ao consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução os pedidos de informações, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da prestadora.

Art. 2º O endereço fixo da empresa prestadora de serviço mencionada no art. 1º deve ser divulgado na fatura de cobrança mensal dos serviços prestados e no site.

Art. 3º A infração ao disposto nesta Lei acarretará a aplicação de multa no valor de 100 (cem) VRMs à empresa prestadora de serviço. Em caso de reincidência, decorridos 30 dias do prazo, o infrator pagará multa diária de 500 (quinhentas) VRMs.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação.

Caxias do Sul, em

PREFEITO MUNICIPAL