

PROJETO DE LEI Nº , DE 2010

(Do Sr. Milton Monti)

Obriga as concessionárias de serviços públicos a encaminharem por escrito, contrato com informações detalhadas sobre produtos e serviços ofertados via telefone através de telemarketing e call's center's.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As concessionárias de serviços públicos instaladas em todo o território nacional, ficam obrigadas a encaminharem por escrito aos seus clientes, todas as cláusulas e condições de contratos ou alterações dos mesmos dos produtos e serviços ofertados via telefone através de call's Center's ou telemarketing.

Parágrafo único. O envio do contrato poderá ser feito por meio eletrônico através de e-mail ou pelos correios com aviso de recebimento.

Art. 2º Fica estipulada multa de no mínimo 10 (dez) e no máximo 100 (cem) salários mínimos, arbitrada pelas agências reguladoras às empresas concessionárias de serviços públicos que não cumprir essa determinação legal.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

É comum o cidadão receber ligações de empresas concessionárias de serviços públicos em que são ofertados produtos adicionais que visem melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Como exemplo, podemos citar os serviços de alta velocidade de internet oferecidos pelas empresas de telefonia, geralmente acompanhados de pacotes de navegação e franquia de ligações que no primeiro momento parece ser vantajoso ao usuário.

Ocorre que, os clientes recebem apenas a promessa de um serviço melhor apresentado por telefone, sem a real garantia do que foi contratado.

Essa prática muitas vezes tem sido objeto de reclamações em diversos órgãos de defesa do consumidor e até mesmo de ações judiciais onde tais ofertas são contestadas por não satisfazerem efetivamente de forma clara e adequada os clientes.

Queremos com essa proposta, envolver todas as empresas na obrigatoriedade de encaminhar por escrito o que realmente está sendo vendido e com informações detalhadas e precisas do produto ou serviço, suas características e, sobretudo, o preço.

Entendemos ser uma medida que visa garantir os direitos do consumidor para que não tenham surpresas desagradáveis ao receberem suas faturas, além de diminuir a quantidade de reclamações nos Procon's e Justiça comum.

Por esses motivos, contamos com a aprovação de nossos Pares.

Sala das Sessões, em de de 2010.

Deputado **MILTON MONTI**