PROJETO DE INDICAÇÃO Nº 241/14

Considerando que os fornecedores de produtos e serviços que realizem suas atividades por meio de teleatendimento (telemarkentig) e de atendimento via rede mundial de computadores (internet) ou em outras modalidades de atendimento não presencial, no âmbito do Município de Salvador deverão manter, para fins de atendimento presencial ao consumidor, o mínimo de um posto no território municipal;

considerando que a natureza dos serviços em questão torna indispensável que os usuários possam, a qualquer tempo e, por mais de um meio, comunicar-se com as entidades prestadoras, porém, essa não é a realidade com que, cotidianamente, se deparam os milhões de usuários de serviços públicos;

considerando que muitas das prestadoras de serviços públicos colocam à disposição do público consumidor um único e exclusivo canal de comunicação em geral, o telefônico, e que, por muitas vezes, é prestado de forma precária, insuficiente e confusa;

considerando que a precariedade do atendimento oferecido pelas prestadoras de serviços públicos aos consumidores é de tal ordem que a perspectiva de ter de entrar em contato com uma delas gera, para muitos, profunda inquietação;

considerando os direitos elementares dos consumidores de registrar uma reclamação, formular uma solicitação, elaborar uma sugestão, obter um esclarecimento, restam inviabilizados, na prática, ante a dificuldade, por vezes intransponível, de entrar em contato com as prestadoras;

considerando que a ausência de atendimento presencial estabelece uma injusta unilateralidade, pois que retira do consumidor a capacidade de produzir documentos que comprovem sua solicitação, a par de permitir aos fornecedores de má fé adiar indefinidamente o comprimento de suas obrigações, seja com base em alegadas falhas de sistema ou simplesmente na interrupção da ligação telefônica, fatos curiosamente corriqueiros quando o consumidor deseja, por exemplo, cancelar um serviço;

considerando que o Código consagra, entre os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor, e a racionalização e melhoria dos serviços públicos (art. 4º, incisos II e VII); estabelece a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral como direito básico do consumidor (art. 6º, inciso X); e determina que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra

forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22);

considerando que a impossibilidade dos consumidores de receber atendimento físico, constitui sério entrave à concretização dos mais elementares direitos que a ordem constitucional e o Código de Defesa do consumidor lhes atribuem, além de que o atendimento exclusivamente não presencial ofende a ordem consumerista porque coloca o consumidor em desvantagem exagerada, rompendo com a boa fé e a equidade que devem nortear a relação de consumo.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

INDICA:

ao prefeito, que os fornecedores e produtos ou serviços ofertados por meio de teleatendimento (telemarkentig) e de atendimento via rede mundial de computadores (internet) prestem atendimento presencial ao consumidor no âmbito do município de Salvador.

Sala das Sessões, 28 de outubro de 2014.

J. CARLOS FILHO