REDAÇÃO FINAL AO PROJETO DE INDICAÇÃO Nº 241/2014

CONSIDERANDO QUE:

a) os fornecedores de produtos e serviços que realizem suas atividades por meio de teleatendimento (telemarketing) 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, no mínimo, um posto no território municipal;
b) 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;
c) muitas das prestadoras de serviços públicos colocam à disposição do público consumidor um único e exclusivo canal de comunicação, em geral o telefônico, que, muitas vezes, é prestado de forma precária, insuficiente e confusa;
d) a precariedade do atendimento oferecido pelas prestadoras de serviços públicos é de tal ordem que a perspectiva de os consumidores precisarem entrar em contato com uma delas gera, para muitos, profunda inquietação;
e) os direitos elementares dos consumidores de registrar uma reclamação, formular uma solicitação, elaborar uma sugestão ou obter um esclarecimento restam inviabilizados, na prática, ante a dificuldade, por vezes intransponível, de entrar em contato com as prestadoras;
f) a ausência de atendimento presencial estabelece uma injusta unilateralidade, visto que retira do consumidor a capacidade de produzir documentos que comprovem sua solicitação, permitindo que os fornecedores de má fé adiem indefinidamente o cumprimento de suas obrigações, alegando falhas no sistema ou na interrupção da ligação telefônica, fatos curiosamente corriqueiros quando o consumidor deseja, por exemplo, cancelar um serviço;
g) o Código consagra, entre os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, a ação governamental para proteger efetivamente o consumidor, a racionalização e melhoria dos serviços públicos (art. 4º, incisos II e VII); também estabelece a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, em geral, como direito básico do consumidor (art. 6º, inciso X); e determina ainda que os órgãos públicos, por si ou por 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);

h) a impossibilidade de os consumidores receberem 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 disso, 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 Excelentíssimo Senhor Prefeito desta Capital, Antônio Carlos Peixoto de Magalhães Neto, determinar aos fornecedores de produtos ou serviços ofertados por meio de teleatendimento (telemarketing) e de atendimento via rede mundial de computadores (internet) que prestem atendimento presencial ao consumidor no âmbito do Município de Salvador.

Sala da Comissão, 18 de março de 2015.

Leo Prates
Presidente da Comissão de Constituição
e Justiça e Redação Final

Luiz Carlos Suíca
Vice-Presidente

Alfredo Mangueira **Everaldo Augusto**

Geraldo Júnior **Paulo Magalhães**

Waldir Pires