



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE

Gabinete do Vereador Chico Kiko

PROJETO DE LEI Nº / 2017.

Obriga as empresas prestadoras de serviços continuados instaladas no município do Recife a manter postos de atendimento pessoal ao consumidor

Art. 1º As empresas prestadoras de serviços continuados instaladas no município do Recife ficam obrigadas a manter postos de atendimento pessoal ao consumidor.

§ 1º Para efeito desta lei, entendem-se como empresas prestadoras de serviços continuados, aquelas de:

- I - telefonia fixa e móvel;
- II - tv por assinatura; e
- III - jornais e revistas por assinatura.

§ 2º Os postos de atendimento ao consumidor devem oferecer os seguintes serviços:

- I- cancelamento de assinatura;
- II - mudança de endereço;
- III- alteração de plano; e
- IV - alteração do vencimento da fatura.

Art 2º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação.



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE

Gabinete do Vereador Chico Kiko

Justificativa

O presente projeto se justifica pelas inúmeras razões que passa a aduzir: Primeiramente. É cediço que o atendimento dos serviços acima citados torna-se um verdadeiro calvário aos consumidores. São horas de espera ao telefone implorando por atendimento, principalmente se for para cancelar os serviços. Tudo leva a crer que este procedimento se dá, para que o cliente desista do cancelamento, e certamente muitos o fazem. Tem-se como regra, principalmente as lojas de telefonia, que o atendimento para compra pode ser feita em qualquer uma delas, já para outros atendimentos como o cancelamento só por telefone, aí começa o calvário. Os postos de atendimento vem de encontro com o anseio de todo e qualquer consumidor, ou seja, ser atendido com respeito e dignidade.

Sala das Sessões da Câmara Municipal do Recife, 14 de junho de 2017.

CHICO KIKO
VEREADOR