

PROJETO DE LEI Nº , DE 2011
(Do Sr. Antônio Roberto)

Dispõe sobre o serviço de
atendimento telefônico ao consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os serviços de atendimento telefônico ao consumidor deverão disponibilizar, na rede mundial de computadores, no prazo de vinte e quatro horas após o atendimento, a gravação da conversa mantida entre o consumidor e o atendente.

Parágrafo único – A gravação referida no “caput” será acessível mediante o uso de senha.

Art. 2º Os infratores às disposições da presente lei sujeitam-se às penalidades estabelecidas pelo art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de cento e oitenta dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A regulamentação do serviço de atendimento ao consumidor, os comumente denominados “call centers”, através do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, representa importante conquista do consumidor, reconhecidamente a parte mais fraca nas relações de consumo.

Entretanto, permanece uma assimetria na utilização do atendimento telefônico. Normalmente, o atendente diz que a conversa poderá ser gravada. Isto significa que a gravação poderá ocorrer apenas se for do interesse da empresa. Contrariamente, se for do interesse do consumidor, a gravação poderá não ocorrer.

Para eliminar esta assimetria, estamos propondo que a conversa seja gravada e seja disponibilizada ao consumidor pela Internet, no prazo de 24 horas.

A medida que estamos propondo é de fundamental importância para a defesa do consumidor lesado em juízo.

Pelo acima exposto, contamos com o apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, de de 2011

Deputado ANTÔNIO ROBERTO