



PROJETO DE LEI Nº 8076, DE 2011
(Do Sr. Robson Tuma)

Dispõe sobre o Serviço de Atendimento pessoal ao Consumidor pelos fornecedores que oferecem atendimento em balcão, por telefone, internet ou outra forma de telecomunicação eletrônica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Esta Lei trata da obrigatoriedade de atendimento pessoal ao consumidor pelos fornecedores que oferecem atendimento fisicamente, por telefone, internet ou outra forma de telecomunicação eletrônica.

Art. 2º - Fica estabelecido que todo serviço de atendimento pessoal ao consumidor é obrigado a receber a reclamação ou pedido do consumidor em até 3 (três) minutos, quaisquer que sejam as formas, por telefone, internet ou outra forma de telecomunicação eletrônica.

Parágrafo Único – O fornecedor é obrigado a disponibilizar local apropriado e específico para atendimento pessoal aos seus clientes, sem prejuízo de outras exigências legais.

Art. 3º - O fornecedor terá o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas para tomar providências e encaminhar o resultado por escrito ao consumidor.

Parágrafo Único – Ficam resguardadas as questões que estejam em contrato, assinado entre as partes, que deverá ser sempre entregue em letra legível pelo fornecedor ao consumidor.

Art. 4º - O não cumprimento desta lei, total ou parcialmente, será cobrado multa de 50 (cinquenta) salários mínimos, no caso de empresa intermediária entre o consumidor e a prestadora de serviços; e de 100 (cem) salários mínimos, para a empresa prestadora de serviços.

Art. 5º - No caso de reincidência com o mesmo consumidor, a multa prevista no art. 4º será acrescida de 100% (cem por cento).

Art. 6º - No caso de mesma ocorrência com o mesmo consumidor pela terceira vez, a multa para a empresa intermediária entre o consumidor e a prestadora de serviços será de 1.000 (mil) salários mínimos e, para a empresa prestadora



CÂMARA DOS DEPUTADOS

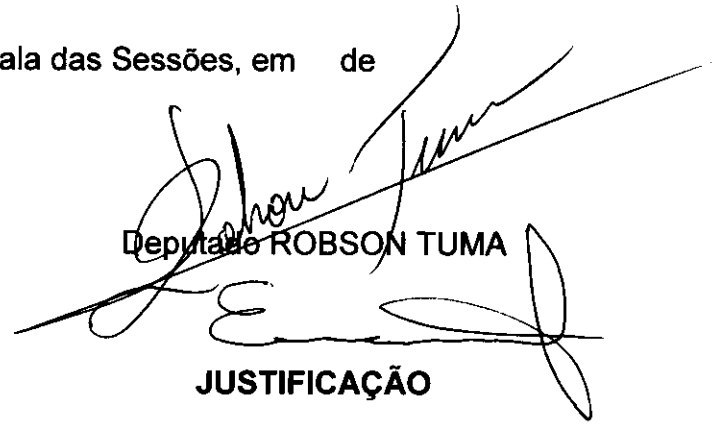
de serviços, concessionária ou permissionária de serviço público, a perda da concessão ou permissão.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após sua publicação.

Art. 8º - Revogam-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, em de

de 2011.


Deputado ROBSON TUMA

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto busca regular o atendimento pessoal ao consumidor pelos fornecedores que oferecem atendimento em balcão, por telefone, internet ou outra forma de telecomunicação eletrônica.

Muitas empresas, principalmente as concessionárias de serviços públicos, utilizam os serviços automatizados telefônicos (a exemplo dos 0800, e-mail, internet), sendo que a grande maioria de forma terceirizada, para o atendimento pessoal ao consumidor e se desobrigarem a oferecer o atendimento pessoal.

Contudo, o serviço não é de boa qualidade, basta saber que o consumidor passa horas tentando fazer uma reclamação ou pedido via telefone, e muitas vezes não consegue, pois fica aguardando o atendimento específico, sendo obrigado a ouvir música ou todo tipo de propaganda da empresa.

Reconheço a importância do serviço de atendimento pessoal ao consumidor, pois soma-se aos direitos previstos no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e na tentativa de solucionar os problemas no atendimento oferecido pelas operadoras, submeto a presente proposição à apreciação desta Casa .