



CÂMARA DOS DEPUTADOS

REQUERIMENTO Nº , DE 2015
(Da Sra. Eliziane Gama)

*Requer a criação do da Subcomissão Permanente de
Fiscalização e Vigilância dos Serviços 0800.*

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 29, I, combinado com art. 32, V, b, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeremos a Vossa Excelência a constituição de Subcomissão Permanente com objetivo de fiscalizar e manter-se vigilante sobre a qualidade dos serviços 0800.

JUSTIFICATIVA

A qualidade dos serviços 0800 das empresas prestadoras de serviços é aquela que está há anos entre as de maiores reclamações dos usuários, isso apesar de novas normas que tornaram mais rigorosas as sanções, sem contar as reclamações relacionadas com o fato que grandes empresas nem serviço de atendimento ao consumidor e mesmo da inexistência de postos de atendimento pessoal.

Apesar do Decreto nº 6.523, de 2008, regular com clareza os serviços de atendimento ao consumidor, muitas empresas estão ignorando essas normas, a despeito de essas normas terem mais de seis anos. Um por exemplo disso é que segundo informações da imprensa, poucas empresas disponibilizam informação sobre a existência de SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), raras as que enviam históricos ou gravação de ligação para o consumidor, poucas as que o tempo de espera para ser atendido não supera os 60 segundos previsto no Decreto. É fato também que muitas companhias sequer contarem com serviço de ligação gratuita.

Dessa forma, tendo em vista a relevância do tema, peço apoio a todos os membros da Comissão de Defesa do Consumidor.

Sala da Comissão, em 15 de abril de 2015.

DEPUTADA ELIZIANE GAMA