

PROJETO DE LEI Nº , DE 2016
(Da Sra. Deputada Federal Laura Carneiro)

Obriga que os serviços de atendimento ao consumidor por telefone procedam à religação de chamadas perdidas, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei obriga que os serviços de atendimento ao consumidor por telefone procedam à religação de chamadas perdidas, e dá outras providências.

Art. 2º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone ficam obrigados a registrar o número do CPF – Cadastro de Pessoas Físicas – do usuário e o número do telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento.

Art. 3º No caso de interrupção da ligação por qualquer motivo, excetuado os casos de encerramento do atendimento ou à iniciativa do usuário, fica o atendente do SAC obrigado a promover imediatamente a religação para o telefone de origem, dando continuidade ao atendimento.

Art. 4º Nos casos de retomada de ligação, o atendimento ao usuário prosseguirá da etapa em que foi interrompido na última chamada, mediante consulta das solicitações usuário ao SAC, por meio do número de seu CPF.

Parágrafo único. A consulta ao CPF do usuário para retomada de atendimento poderá ser feita mediante opção na unidade de resposta audível do SAC.

Art. 5º A infração das disposições nesta Lei ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das penalidades previstas em legislação específica.

Art. 6º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta dias) após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A ocorrência de quedas de ligações efetuadas para centrais de atendimento por telefone é frequentemente reportada por cidadãos, sendo especialmente mais frequentes quando o consumidor procura resolver problemas ou mesmo cancelar serviços.

Não é incomum, por exemplo, que os consumidores sejam obrigados a refazer várias vezes as ligações para as mesmas centrais de atendimento em face da recorrência em que as chamadas são interrompidas inadvertidamente.

E, para piorar a situação dos usuários, a cada vez que o consumidor refaz a ligação, ele é obrigado a passar por todas as inúmeras etapas de atendimento até chegar ao ponto em que teve seu processo interrompido.

Esse tipo de situação configura um desrespeito ao cidadão que, não somente fica submetido a um enorme período de espera para ser atendido, mas que, quando chega a sua vez, tem sua chamada interrompida, obrigando-o a iniciar todo o processo de atendimento novamente.

Sendo assim, apresentamos este Projeto de Lei que obriga as empresas que prestam serviços de atendimento ao consumidor por telefone a registrar o número originário da ligação, e restabelecê-la no caso de interrupção de chamada que não tenha sido decorrente de fim de atendimento ou de pedido do consumidor.

Ademais, definimos também que nesses atendimentos telefônicos o número do CPF do usuário seja registrado, para que, no caso de retomada, o mesmo se dê do ponto em que foi interrompido previamente.

Com este projeto, portanto, estamos garantindo dois novos direitos aos usuários de SAC para os casos de interrupção de ligação: prosseguir com o atendimento do ponto em que foi interrompido; ser chamado de volta pelo SAC quando não tiver dado causa a interrupção à ligação.

Consideramos que, com esta proposição, além dos novos direitos aos consumidores, estaremos também estimulando as empresas que prestam esses serviços a adotar medidas que evitem a queda das ligações, pois incorrerão em custos adicionais para refazer a chamada telefônica ao número do consumidor que tenha seu atendimento interrompido inadvertidamente.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de março de 2016.

Deputada Federal LAURA CARNEIRO
(PMDB-RJ)