



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Alexandre Frota – PSDB/SP

Apresentação: 18/06/2020 16:44

PL n.3412/2020

PROJETO DE LEI Nº , DE 2020
(Do Sr. ALEXANDRE FROTA)

**“DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS
PESSOAS JURÍDICAS A INSTALAR UM
TELEFONE DE CONTATO PARA
CONSUMIDORES, E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS”**

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Ficam obrigadas as pessoas jurídicas disponibilizarem sistema de telefonia do tipo Serviço de Atendimento ao Cliente, independentemente de já prestarem este serviço de forma virtual.

Art. 2º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

As empresas devem possuir um sistema telefônico para informar seus consumidores a respeito dos produtos vendidos e se porventura houver alguma dúvida na compra realizada.

Hoje em dia é muito comum as empresas manterem um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para atender os reclamos de seus consumidores, por via

Documento eletrônico assinado por Alexandre Frota (PSDB/SP), através do ponto SDR_56340, na forma do art. 102, § 1º, do RICD c/c o art. 2º, do Ato da Mesa n. 80 de 2016.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Alexandre Frota – PSDB/SP

eletrônica, porém nem todos os clientes tem conhecimento de informática suficiente para realizar suas dúvidas e queixas.

Esta medida também evitaria uma série de golpes que são praticados no mercado, pois caso haja a necessidade de contato entre empresa e cliente, poderá ser realizado de ambas as formas, virtual e telefônica.

Este serviço também terá o condão de facilitar a vida de consumidores, que por vezes, não tem acesso a internet.

Por todo o exposto, solicito o apoio dos nobres pares para aprovação da proposta.

Sala das Sessões, em de junho de 2020

Alexandre Frota
Deputado Federal
PSDB/SP

Apresentação: 18/06/2020 16:44

PL n.3412/2020

Documento eletrônico assinado por Alexandre Frota (PSDB/SP), através do ponto SDR_56340, na forma do art. 102, § 1º, do RICD c/c o art. 2º, do Ato da Mesa n. 80 de 2016.

