



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.412, 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”**

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-5616/2005.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 eletrônica, porem nem todos os clientes tem conhecimento de informática suficiente para realizar suas duvidas 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

FIM DO DOCUMENTO