



PROJETO DE LEI Nº , DE 2021
(Do Sr. ALEXANDRE FROTA)

“Dispõe sobre o serviço de atendimento na modalidade de telemarketing.”

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - As empresas de telemarketing ou de serviço de atendimento ao consumidor ficam obrigadas a solucionar todas as dúvidas dos clientes em um prazo máximo de 15 (quinze) minutos.

§ 1º Caso não haja solução do problema levantado pelo cliente neste prazo, a empresa deverá buscar a solução e no prazo máximo de uma hora retornar a ligação.

§ 2º O não atendimento dos prazos desta Lei acarretará em multa, em favor do cliente, de um salário mínimo para cada atendimento não solucionado.

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.





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

Hoje em dia é muito comum as empresas manterem um Serviço de telemarketing para atender os reclamos de seus consumidores, por via eletrônica, porém nem todos os clientes têm satisfeitas as suas reclamações seja de forma positiva quanto negativa.

A duração das ligações têm sido desproporcionais quando o cliente tem o direito violado e não atendido, isso o levaria a desistir do telefonema realizado e abrir mão de seus direitos.

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, ficam horas a esperar soluções de seus reclamos.

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

Sala das Sessões em, de agosto de 2021

Alexandre Frota
Deputado Federal
PSDB/SP

