



PROJETO DE LEI Nº , DE 2023
(Do Sr. Juninho do Pneu)

Dispõe sobre o envio automático dos protocolos por e-mail pelos prestadores de serviço de telemarketing.

O Congresso Nacional decreta:

Artigo 1º: Fica estabelecido que os prestadores de serviços que operam por telefone ou meios digitais, tais como atendimento ao cliente, suporte técnico, vendas, entre outros, são obrigados a enviar um protocolo por e-mail para o endereço cadastrado pelo usuário.

Artigo 2º: O protocolo mencionado no artigo anterior deverá conter as seguintes informações:

- a) Número do protocolo, único e sequencial;
- b) Data e hora do atendimento;
- c) Breve descrição do serviço solicitado ou do problema reportado.

Artigo 3º: O prestador de serviço deverá enviar o protocolo por e-mail no prazo máximo de 24 horas após o término do atendimento ou da interação com o cliente por meio digital.

Artigo 4º: O e-mail contendo o protocolo deverá ser enviado para o endereço de e-mail fornecido pelo usuário no momento do contato ou do cadastro junto ao prestador de serviço.

Artigo 5º: Caso o prestador de serviço não possua a capacidade técnica para enviar o protocolo por e-mail, deverá disponibilizar um meio alternativo para que o





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Juninho do Pneu - UNIÃO/RJ

usuário possa obter o protocolo, como o download em formato PDF por meio de um link fornecido na interação digital ou por SMS.

Artigo 6º: O usuário tem o direito de solicitar, a qualquer momento, uma cópia do protocolo por e-mail, caso não o tenha recebido no prazo estipulado pelo artigo 3º desta lei.

Artigo 7º: Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Justificativa

A comunicação por telefone e meios digitais tem se tornado cada vez mais comum na prestação de serviços, sendo essencial garantir que os usuários tenham acesso a um protocolo que comprove o atendimento realizado ou a solicitação feita. Esse protocolo é importante para os usuários acompanharem o andamento do serviço, terem uma referência para futuras consultas e como comprovante em casos de eventuais problemas ou disputas.

Ao estabelecer a obrigatoriedade do envio do protocolo por e-mail, estamos proporcionando transparência e facilitando o acesso às informações para os usuários. Isso também incentiva a melhoria dos serviços prestados, uma vez que os prestadores de serviço terão registros precisos das interações com os clientes.

Portanto, é de interesse público e necessário aprovar esta lei, garantindo assim um melhor atendimento aos usuários e protegendo seus direitos.

Pelo exposto, com a certeza de estarmos contribuindo para melhorias nos serviços de atendimento remoto, contamos com o apoio dos nobres Parlamentares para a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2023.

Deputado Federal Juninho do Pneu
UNIÃO/RJ

