



PROJETO DE LEI Nº , DE 2023

(Do Sr. Juninho do Pneu)

Dispõe sobre prazo de atendimento pelos prestadores de serviço de telemarketing.

O Congresso Nacional decreta:

Artigo 1º: Fica estabelecido que os serviços de telemarketing, realizados por empresas ou entidades públicas ou privadas, devem atender às solicitações dos consumidores em um prazo máximo estipulado por esta lei.

Artigo 2º: O prazo máximo para atendimento nos serviços de telemarketing será de 15 minutos a partir do início da chamada.

Artigo 3º: Caso o atendimento não seja realizado dentro do prazo estabelecido no artigo 2º, o consumidor terá o direito de optar por:

- a) Continuar aguardando na linha até que o atendimento seja efetuado;
- b) Ser contatado posteriormente pelo serviço de telemarketing, em horário e data previamente acordados;
- c) Registrar uma reclamação formal junto ao órgão competente de defesa do consumidor.

Artigo 4º: Os serviços de telemarketing deverão informar aos consumidores, por meio de mensagem gravada ou verbal, sobre o prazo máximo de atendimento estabelecido nesta lei, bem como sobre as opções disponíveis em caso de não cumprimento desse prazo.

Artigo 5º: Fica estabelecido que os serviços de telemarketing deverão disponibilizar um sistema de pré-atendimento automático, com opções claras e





objetivas, a fim de agilizar o redirecionamento das chamadas e garantir um atendimento mais rápido e eficiente.

Artigo 6º: Os serviços de telemarketing deverão manter registros das chamadas recebidas, incluindo a data, hora e duração de cada chamada, a fim de possibilitar a verificação do cumprimento do prazo máximo de atendimento.

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

Justificativa

O atendimento em serviços de telemarketing é uma atividade que impacta diretamente a vida dos consumidores, sendo importante garantir a eficiência e a celeridade no atendimento. Muitas vezes, os consumidores enfrentam longas esperas na linha, o que gera insatisfação e prejudica a qualidade do serviço prestado.

Com a definição de um prazo máximo para atendimento, buscamos assegurar que os consumidores tenham seus problemas e solicitações resolvidos de forma ágil e eficiente. Além disso, a disponibilização de opções em caso de não cumprimento do prazo dá aos consumidores o direito de escolha e flexibilidade no processo de atendimento.

Ademais, o projeto visa impactar o mercado de trabalho com a possível abertura de novos postos de trabalho de telemarketing, pois, é recorrente o baixo número de trabalhadores na área, o que impacta no tempo de atendimento.

Essa medida visa promover a transparência, a qualidade do serviço e o respeito aos direitos dos consumidores. Portanto, é essencial aprovar esta lei, garantindo um atendimento mais satisfatório e respeitoso nos serviços de telemarketing.

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





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

UNIÃO/RJ

Apresentação: 26/06/2023 15:27:20.173 - MESA

PL n.3257/2023



* CD 235077880000 *
exEdit