

PROJETO DE LEI Nº , DE 2004

(Do Sr. Almir Moura)

Estabelece regras de relacionamento com os consumidores para as empresas que se utilizam de centrais de atendimento telefônico de prefixo 0300 ou assemelhados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei submete a utilização de centrais de atendimento acessadas por meio de prefixo telefônico 0300 por empresas privadas fornecedoras de bens ou serviços às regras que especifica.

Art. 2º As empresas privadas fornecedoras de bens ou serviços que utilizam centrais de atendimento acessadas por meio do prefixo 0300 para prestar atendimento telefônico ao público não poderão submeter o consumidor a qualquer tipo de espera.

Art. 3º A prestação do atendimento ao consumidor em desacordo com o disposto no art. 2º desta lei desobrigará o usuário do pagamento dos respectivos custos de atendimento.

Art. 4º A instalação das centrais de atendimento em desacordo com o estabelecido nesta Lei sujeitará as empresas privadas

fornecedoras de bens e serviços às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 5º Esta Lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A instalação de centrais de atendimento acessadas por meio do prefixo 0300, que, em muitos casos, vieram substituir os serviços 0800, vem causando inúmeros prejuízos para os consumidores. Primeiramente porque as ligações para esses serviços não são gratuitas. Ao contrário, a tarifa cobrada por minuto para uma ligação oriunda de telefone fixo é cinco vezes maior do que a de uma ligação local. Em segundo lugar, porque, na maioria das situações, o usuário é obrigado a esperar muito tempo para ser atendido, devido ao pequeno número de atendentes, sem falar nos casos de atendimento totalmente automatizado, em que são obrigados a digitar uma série de números para percorrer um extenso menu, enquanto o tempo da ligação continua sendo contado para fins de tarifação.

Por essas razões, o uso indiscriminado de centrais 0300 vem provocando inúmeras reclamações da população junto aos órgãos de defesa do consumidor. Com o objetivo de coibir essas práticas que tanto incomodam os consumidores, seja pelo alto custo das ligações telefônicas que realizam para as centrais de atendimento 0300, seja pelo tempo perdido com a utilização do sistema, optamos por apresentar proposta legislativa proibindo as empresas de submeterem os usuários a qualquer tipo de espera.

Dessa forma, visamos impedir que as empresas instalem centrais de atendimento com capacidade muito abaixo da demanda prevista, penalizando apenas os usuários. Com a aprovação dessa medida, as centrais não poderão simplesmente, como fazem atualmente, captar a ligação e deixar os

usuários esperando tempo ilimitado até que uma das posições de atendimento esteja disponível. As empresas que não redimensionarem suas centrais de atendimento passarão, portanto, a arcar com o ônus de perder ligações, o que muitas vezes significará a perda de potenciais clientes.

Dada a relevância da matéria para o aprimoramento das relações de consumo em nosso País, esperamos obter o indispensável apoio de nossos Pares nesta Casa para sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado Almir Moura