

PROJETO DE LEI Nº DE 2004.
(Do Sr. Carlos Nader)

“Fixa em sessenta segundos o tempo máximo de espera no sistema telefônico 0800, de atendimento a consumidores.”

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - As empresas que se utilizem do sistema telefônico 0800 para atendimento a consumidores, ficam obrigadas a observar o limite máximo de sessenta segundos de espera para a efetivação do atendimento pessoal.

Art. 2º - As denúncias de descumprimento do prazo máximo de atendimento deverão ser encaminhadas à rede de PROCONs para apuração e aplicação das sanções cabíveis, com base na legislação de defesa do consumidor.

Art. 3º - Independentemente de denúncias de consumidores, os PROCONs poderão promover, periodicamente e por amostragem, a verificação do cumprimento dos preceitos desta Lei.

Art. 4º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Não há quem não se tenha irritado com o desrespeito a que algumas empresas submetem os que precisam contatá-las através de ligações telefônicas, principalmente para alguma reclamação, naqueles “serviços de atendimento ao consumidor”, no sistema 0800. É uma espera torturante, absurda.

Este Projeto de Lei pretende disciplinar esse serviço, fixando em sessenta segundos o tempo máximo de espera para um atendimento pessoal.

E aos fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com as exigências previstas no projeto poderão ser aplicadas às sanções administrativas, como multa e intervenção administrativa, já elencadas no Código de Defesa do Consumidor.

Esta proposição é de grande relevância para a proteção dos interesses dos consumidores brasileiros, porque evitará que continuem a ser desrespeitados pelos fornecedores de produtos e serviços, em total desacordo com os princípios que norteiam o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado Carlos Nader

PL/RJ.