

PROJETO DE LEI Nº , DE 2004
(Do Sr. CELSO RUSSOMANNO)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de informação ao consumidor sobre tempo estimado de espera e posição na fila em chamadas telefônicas com atendimento automático.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga as empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas a informarem seus clientes sobre a posição da ligação na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento.

Art. 2º As empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas são obrigadas a informarem aos clientes, nos primeiros trinta segundos após o atendimento automático, a posição da ligação na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento.

Parágrafo único. A informação de que trata o *caput* deverá ser atualizada e prestada a cada trinta segundos, enquanto o cliente estiver esperando o atendimento.

Art. 3º As empresas infradoras do disposto nesta lei estão sujeitas às sanções administrativas e penais constantes da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras

providências”.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os sistemas de atendimento automático foram criados para facilitar a comunicação dos clientes com prestadores de serviço. Quando bem administrados, proporcionam um excelente método de gerência de filas e um atendimento de qualidade. Ocorre que nem sempre os administradores dos sistemas estão realmente preocupados com o consumidor, mas meramente voltados à redução de custos das empresas, onerando, com isso, o consumidor.

Muitos cidadãos que quotidianamente utilizam os serviços de atendimento automático vêem suas contas telefônicas substancialmente acrescidas em função do tempo de espera que são obrigados a suportar em função da falta de operadores para o atendimento. E pior, o desrespeito para com o cidadão vai ao ponto de não se informar quanto tempo aquela espera pode durar. Sem esta informação, o consumidor paga caro para, muitas vezes, sequer ser efetivamente atendido.

As novas relações de consumo em uma sociedade que se quer moderna não admitem este tipo de tratamento para com o consumidor. Assim, em muitos países, os prestadores de serviço que se utilizam de atendimento automático informam aos clientes a sua posição na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento. Com a atual tecnologia digital dos equipamentos de atendimento automático, esta informação é bastante facilitada, pois estes equipamentos possuem a capacidade de medição do tempo médio das chamadas atendidas.

A proposição que ora oferecemos para apreciação nesta Casa vai exatamente neste sentido de garantir ao usuário dos serviços com atendimento automático de chamadas as informações mínimas para que ele decida se quer continuar ou não esperando pelo atendimento. É o mínimo que se

espera de um atendimento com qualidade. A decisão final sobre esperar ou não deve ser sempre do consumidor, uma vez que, na maioria dos casos, é ele quem paga pelo serviço. Mesmo quando as ligações são efetuadas via telefones do tipo 0800, os custos são repassados aos preços dos serviços, cabendo aos consumidores finais o pagamento indireto das ligações.

Estamos certos de que o projeto em tela avança muito no sentido da proteção do consumidor e esperamos contar com o apoio dos ilustres parlamentares para a aprovação célere da matéria.

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado CELSO RUSSOMANNO