

PROJETO DE LEI Nº , DE 2005
(Do Sr. Sandes Júnior)

Inclui inciso no artigo 6º da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, disciplinando o funcionamento das Centrais de Atendimento Telefônico ao consumidor de empresas fornecedoras de produtos ou serviços.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo prazo máximo de atendimento por parte das Centrais Telefônicas disponibilizadas por empresas que forneçam produtos e serviços.

Art. 2º O art. 6º da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

Art.6.....

.....

“XI – nas chamadas para Centrais Telefônicas destinadas ao público, ser atendido por atendente ou telefonista no prazo máximo de 120 (cento e vinte segundos) segundos após a chamada ter sido completada ou, no mesmo prazo, após passar pelo sistema de atendimento automático.

a) no caso de atendimento automático, será oferecida ao usuário, no menu inicial de opções, a modalidade “atendimento pessoal”. ”

Art 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Brasil vive um estágio de amadurecimento constante das relações interpessoais, graças a uma legislação moderna sobre o assunto: o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), em vigor há quinze anos. Entretanto, nesse mundo cada vez mais tecnológico, as relações comerciais e sociais estão migrando do plano concreto para o terreno digital. Hoje, quase tudo se resolve por telefone, desde a compra mensal no supermercado, até o bloqueio de um cartão de crédito furtado, ou ainda a obtenção de dados sobre a sua situação tributária junto à Receita Federal.

Esse novo perfil do consumidor requer, entretanto, ajustes na legislação vigente. Algumas empresas, atualmente, oferecem produtos apenas por meio de suas Centrais de Atendimento Telefônico. É o caso inclusive das operadoras de telefonia, que mantêm lojas exclusivamente para a venda de produtos. Qualquer reclamação, pedido de informação ou demanda só pode ser feita por telefone, que passa a ser a única opção ao consumidor. É também o caso das operadoras de Tv a cabo.

No entanto, recorrer ao chamado Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é, não raro, uma opção descartada pelo interessado, que prefere conviver com o problema ou a abrir mão de fazer uma reclamação, por falta de tempo ou de paciência para lidar com sistemas telefônicos automatizados, complicados e lentos, que não chegam a lugar algum.

Muitas vezes, parece ao consumidor que a precariedade do atendimento digital consiste em uma estratégia de marketing empresarial, que prefere se ver livre do cliente que já adquiriu o seu produto, sem lhe prestar a assistência devida posteriormente.

Por essas razões, consideramos importante dar melhor disciplina ao funcionamento dos SAC, por meio da introdução, no Código de Defesa do Consumidor, de limite máximo de tempo para que se completem as ligações telefônicas nos serviços telefônicos voltados para o consumidor e o cidadão em geral. Para isso, buscamos inspiração no disciplinamento atinente às concessionárias de telefonia fixa. O novo Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) do Sistema de Telefonia Fixa Comutada, que vai vigorar a partir de janeiro de 2006, estabelece um tempo máximo de atendimento ao cliente.

Também incluímos alínea sobre o atendimento automático, pois julgamos ser necessário humanizar esse tipo de sistema, de modo a oferecer ao usuário a alternativa de conversar, já no início da ligação, com atendente ou telefonista.

Certos de que nosso projeto de lei pode representar um forte instrumento para que cada brasileiro possa exercer, com maior soberania e eficácia, os seus direitos, pedimos o apoio dos ilustres parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2005.

Deputado SANDES JÚNIOR