

PROJETO DE LEI Nº , DE 2005

(Do Sr. Tarcísio Zimmermann)

***Regulamenta o uso dos serviços
de atendimento ao consumidor
oferecidos por telefone ou outros
meios de comunicação eletrônica***

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei regulamenta o funcionamento das centrais de atendimento ao consumidor prestados por meio telefônico ou outros meios de comunicação eletrônica.

Art. 2º O Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte artigo:

“Art. 7-A. O consumidor, quando efetuar uma ligação telefônica a uma central de atendimento ao cliente ou se utilizar de qualquer outro meio de comunicação eletrônica, deverá se identificar, fornecendo nome completo, descrição do assunto e meio de contato disponível para retorno do atendimento por parte da central.

§ 1º A empresa deverá efetuar o registro da demanda apresentada e fornecer um número identificador do atendimento no início da comunicação.

§ 2º O consumidor, de posse do número identificador do atendimento, após a sua identificação e descrição sucinta do assunto da comunicação, poderá interromper a comunicação a qualquer momento.

§ 3º A central de atendimento ficará responsável por entrar em contato com o consumidor, em um prazo máximo de 01 (uma) hora após o registro, encaminhando a solução dos problemas apresentados pelo consumidor.

§ 4º Para todos os efeitos administrativos, civis e penais, o momento em que a comunicação de que trata este artigo for realizada será registrado e contará como prazo legal a favor do consumidor.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor cento e vinte dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O tempo de espera a que são submetidos os consumidores brasileiros tem aumentado na mesma proporção da majoração do custo das ligações telefônicas. As empresas e as prestadoras de serviços, públicos ou não, tem diminuído o atendimento presencial e substituído as centrais de atendimento ao consumidor tradicionalmente gratuitas por outras tarifadas. Dessa maneira, é transferido o ônus da ligação para o consumidor, que já paga pelo serviço ou produto. Entendemos que a garantia e o pós-venda devem estar inclusos no custo de aquisição dos bens e não ser um custo adicional para o consumidor posterior à aquisição dos mesmos.

Quando a reclamação diz respeito a um contrato de adesão, as dificuldades do reclamante são ainda maiores, sendo prática comum o desestímulo e a baixa qualidade no atendimento. Perdas de ligações são freqüentes, assim como tempos de atendimento maiores do que quinze minutos.

Com o advento das centrais de atendimento automáticas, o usuário deve ainda navegar por uma série de opções e, muitas vezes, não consegue encontrar a alternativa que lhe dê o acesso a um atendimento

peçoal. Essa sistemática se faz ainda mais penosa para pessoas que não têm o costume de utilizar esse tipo de serviço, como por exemplo os idosos.

O projeto proposto visa coibir o abuso praticado por algumas empresas, restabelecendo o ônus do custo das ligações das centrais de atendimento para as mesmas. Também fixa um prazo máximo de 01 hora para a efetivação do atendimento, o que beneficia sobremaneira o consumidor, hoje vítima de longos tempos de espera quando busca alguma informação. A proposta, de maneira simples, altera o Código de Defesa do Consumidor, incluindo no capítulo dos Direitos Básicos do Consumidor a possibilidade de obtenção imediata de um número de atendimento. De posse desse número, tendo se identificado com nome completo, meio de contato e relato sucinto do problema, o consumidor pode finalizar a ligação. Dessa maneira, o ônus da resolução do problema é transferido para as empresas, pois as mesmas é que deverão entrar em contato com o reclamante, em curto espaço de tempo, para resolução da queixa. Para todos os efeitos administrativos, civis ou penais, o momento da ligação inicial é o que deve ser considerado como registro válido da ocorrência.

Assim, acreditamos que estamos resolvendo o problema de milhares de consumidores que arcam, injustamente, com os custos de ligações a centrais de atendimento e, de maneira adicional, será diminuído o tempo gasto na resolução dos seus problemas.

Face o exposto, solicitamos aos nobres pares o apoio à aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em de agosto de 2005.

Deputado Tarcísio Zimmermann