

PROJETO DE LEI Nº , DE 2005
(Do Sr. Agnaldo Muniz)

Proíbe a cobrança do tempo em espera das chamadas telefônicas feitas para os serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe a cobrança do tempo em espera nas chamadas aos serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia.

Art. 2º O artigo 4º da Lei 9.472, de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XIII – de não ser cobrado pelo tempo em que permanecer em espera nas chamadas aos serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviço de telefonia.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor no ato de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de atendimento aos consumidores das operadoras de telefonia não tem demonstrado eficiência no atendimento aos consumidores. Um serviço que deveria ser rápido, simples, eficiente e,

sobretudo, isento de custos aos consumidores, é freqüentemente moroso, burocrático e extremamente oneroso, o que sugere que sua existência é meramente decorrente de exigências da legislação e não da necessidade de se atender com presteza os consumidores dos serviços de telecomunicações.

São comuns os serviços de atendimento das operadoras – denominados HOT LINE – em que o consumidor fica longos minutos em espera, ouvindo músicas, aguardando um operador que possa atendê-lo. O fato em si já é grave na medida em que denota falta de respeito com os consumidores, mas torna-se inaceitável quando se verifica que é o próprio consumidor que paga por esse tempo em espera.

Dessa forma, a ausência de uma regra que proíba as operadoras de cobrar pelo tempo em espera cria uma situação inusitada: quanto menos eficiente e mais lento for o serviço de atendimento ao consumidor, mais a operadora lucrará com ele. Ou seja, ao invés de incentivar as operadoras a atender bem seus consumidores, esse tipo de ausência legal incentiva exatamente o oposto.

Sendo assim, e consciente que se trata de uma grave ausência legal, peço o apoio dos Nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2005.

Deputado Agnaldo Muniz