

PROJETO DE LEI Nº , DE 2005
(Do Sr. FERNANDO DE FABINHO)

Modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, dispondo sobre o atendimento telefônico a clientes.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção ao consumidor e dá outras providências”, limitando o tempo de espera no atendimento telefônico a clientes.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos:

“Art. 33

Parágrafo único. Na oferta ou venda por telefone o tempo de espera do consumidor não excederá três minutos, ficando o custo da ligação a cargo do fornecedor do bem ou serviço.

.....

Art. 35-A Nos serviços de atendimento ao consumidor por serviço de valor adicionado de prefixo 0300 ou assemelhado, o fornecedor deverá dar conhecimento ao usuário que esteja aguardando na linha, com a periodicidade máxima de um minuto, sobre as seguintes informações:

I - tempo estimado para que o atendimento se inicie;



674A53E048

II - tempo em que o usuário se encontra na linha telefônica aguardando pelo atendimento;

III – custo estimado da ligação.

Art. 35-B A prestação do atendimento ao consumidor em desacordo com o disposto nesta lei desobriga o usuário do pagamento dos respectivos custos do serviço telefônico, sujeitando ainda o fornecedor às sanções previstas no art. 56.”

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

JUSTIFICAÇÃO

Com a expansão dos serviços de venda por telefone e pela Internet, o cliente passou a enfrentar situações em que, ficando com o ônus do custo da ligação, é submetido a tempos de espera de vários minutos. Isto é agravado pela tendência à terceirização dos serviços de televendas, pois as equipes de vendas ficam subdimensionadas em relação ao volume de ligações recebidas.

Mesmo em serviços de alto valor agregado, como é o caso dos transportes aéreos de passageiros, o cliente é deixado em espera, às vezes, por vinte ou trinta minutos. Trata-se de situação em que, ao par do desconforto do cliente, configura-se uma ação abusiva quando os serviços do tipo 0300 são usados, pois o custo elevado da ligação recai sobre o cliente.

Com vista a repudiar tais abusos, oferecemos à Casa esta proposição, que condiciona o uso de serviços remunerados pelos clientes à informação do tempo de atendimento transcorrido, do tempo esperado até que o atendimento seja realizado e do custo da ligação, além de limitar o tempo de espera para atendimento para a oferta ou venda de produtos a três minutos.



Além das penas aplicáveis ao fornecedor pela desobediência à Lei, determina-se, no caso de prática abusiva no atendimento, que o cliente fique desobrigado do pagamento da ligação.

Esperamos, com a iniciativa, contribuir para a melhoria da qualidade no comércio de bens e serviços, garantindo aos clientes um atendimento digno e de baixo custo. Dada a relevância do tema, pedimos aos ilustres Pares o apoio indispensável à discussão e aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em de de 2005.

Deputado FERNANDO DE FABINHO

