

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N<sup>º</sup> 2.566, DE 1996.**

Altera a Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

#### **EMENDA N<sup>º</sup> .....**

Dê-se ao inciso II do Art. 3º do Substitutivo, a seguinte redação:

II – se o atendimento telefônico for realizado por meio de dispositivo eletrônico, deverá estar prevista, após a clara identificação do consumidor, opção de atendimento direto por atendente humano, funcionário credenciado pelo fornecedor, para esclarecimento pessoal dos pedidos, dúvidas ou reclamações do consumidor;

#### **JUSTIFICATIVA:**

A clara identificação do consumidor (filtragem preliminar) é imprescindível ao bom desempenho do atendimento, de forma a agilizar as consultas feitas pelos consumidores.

Por razões de escala e de qualidade de serviço, o atendimento pode ser prestado por empregado contratado diretamente pela empresa ou por empregado terceirizado.

Sala da Comissão, em de de 2006.

**ANA GUERRA  
Deputada Federal**