

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 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 Nº .....**

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

III – no atendimento telefônico típico, conforme regulamento do Poder Concedente ou do órgão regulador, o tempo de espera entre o início da ligação e o efetivo atendimento do consumidor por atendente humano, quando requerido, não poderá ser superior a 5 (cinco) minutos, a contar do momento da escolha desta opção;

#### **JUSTIFICATIVA:**

A determinação deve se restringir às condições normais de operação, o chamado atendimento típico, não se aplicando aos casos de atendimento em condições especiais (temporais, acidentes, falha no sistema de transmissão de energia, etc)

Sala da Comissão, em        de        de 2006.

**ANA GUERRA**  
**Deputada Federal**