

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. Cezar Silvestri)

Obriga o fornecimento de número de protocolo para cada solicitação de serviço realizada na página do fornecedor, na internet ou por telefone.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º No atendimento a solicitação que exija processamento de dados, obtenção de informações adicionais, apreciação ou avaliação do pedido, ou outro procedimento que postergue a resposta requerida, é obrigatória a emissão e fornecimento ao cliente de número de protocolo que permita consultas posteriores sobre o andamento do processo de atendimento.

Parágrafo único. O disposto no *caput* aplica-se, especialmente, às empresas que oferecem serviços de atendimento a clientes por meio de sua página (*home page*) na rede mundial de computadores – Internet, por correspondência eletrônica (*e-mail*) ou por telefone.

Art. 2º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O projeto de lei ora submetido a esta Casa tem por objeto ordenar e padronizar o processo de atendimento a clientes, especialmente o realizado via internet e telefone.

Para tanto, faz-se urgente que sejam obrigadas as empresas a adotarem procedimento que permita, aos clientes, fácil acesso ao processo interno de atendimento de suas solicitações (informações, reclamações, compras e assemelhados). Isso será facilmente operacionalizado, nos parece, a partir do fornecimento de um número de protocolo, pela própria página da internet, por correio eletrônico, fax ou telefone.

Com isso, esperamos proporcionar ao cliente maior segurança, proteção e capacidade de acompanhamento de sua solicitação.

Para tanto, contamos com a aprovação de nossos colegas de Legislatura.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado CESAR SILVESTRI