



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.046, DE 2007

(Do Sr. Beto Faro)

Estabelece regras para a tarifação de chamadas telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3811/2004.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece regras para a tarifação de chamadas telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento.

Art. 2º Nas chamadas telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento, será adotada exclusivamente a tarifação por chamada atendida, proibida a tarifação por tempo de utilização ou por qualquer outro tipo de mensuração.

Parágrafo único. Somente serão bilhetadas as chamadas com duração superior a 30 segundos.

Art. 3º O órgão regulador das telecomunicações poderá estabelecer tarifa por chamada atendida diferenciada para ligações telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento.

Art.4º Esta lei entra em vigor 90 dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos tempos, têm se proliferado os serviços de tele-atendimento postos à disposição do consumidor. Inicialmente – e por motivos óbvios – as empresas de telefonia eram praticamente as únicas a oferecerem esse tipo de comodidade. Mas com o passar dos anos, outras empresas, tais como bancos, operadoras de cartões de crédito e companhias de aviação passaram a também ofertar o tele-atendimento.

Inicialmente, a maior parte desses serviços era oferecida de maneira gratuita, por meio dos códigos 0800. Mas com o passar do tempo, o tele-atendimento foi deixando de ser gratuito, e o ônus foi progressivamente sendo transferido para o consumidor, com a utilização do 0300 e de outros códigos do gênero. E com isso, infelizmente, passou a prevalecer uma lógica econômica bastante simples: já que é o consumidor quem irá pagar a conta, o melhor para as empresas passou a ser cortar os custos no atendimento, com diminuição do número

de atendentes e, conseqüentemente, aumento no tempo de espera pelo atendimento.

A lógica dessa equação é perversa e claramente prejudicial ao cidadão. Quanto pior a qualidade do atendimento, maior o tempo de espera e maior o prejuízo do usuário, que terá que pagar por ligações cada vez mais longas. Exatamente por isso, propomos o presente projeto de lei, no qual pretendemos corrigir essa disfunção. Com uma cobrança baseada apenas na chamada atendida, e não no tempo de ligação, o consumidor não mais será prejudicado financeiramente pela má qualidade do serviço de tele-atendimento.

Tendo em vista o aperfeiçoamento que o presente projeto de lei representa para o ordenamento jurídico das telecomunicações e da defesa do consumidor, conclamamos o apoio dos nobres parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 18 de setembro de 2007.

Deputado Beto Faro

FIM DO DOCUMENTO
