

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. Vanderlei Macris)

Estabelece como prática abusiva nas relações de consumo o deixar de disponibilizar serviço de atendimento ao consumidor por meio de pessoa física ou disponibilizá-lo por quaisquer meios automáticos, eletrônicos ou gravados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1994 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“XIV - deixar de disponibilizar serviço de atendimento ao consumidor por meio de pessoa física ou disponibilizá-lo por quaisquer meios automáticos, eletrônicos ou gravados.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei coloca no rol de práticas abusivas do art. 39 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor o deixar de disponibilizar serviço de atendimento ao consumidor por meio de pessoa física ou disponibilizá-lo por quaisquer meios automáticos, eletrônicos ou gravados.

São bastante conhecidas as dificuldades que são enfrentadas quando do acesso a alguns dos serviços de atendimento ao consumidor. Boa parte desses serviços são automatizados, com filtros eletrônicos e informações padronizadas e gravadas, que pouco ajudam e muito atrapalham – ou, até mesmo, confundem – o consumidor.

Portanto, o objetivo do projeto é garantir a todo e qualquer consumidor, mormente àquele com menor grau de instrução, um acesso efetivo aos serviços de atendimento ao consumidor.

Para tanto, o projeto determina que os serviços de atendimento ao consumidor sejam levados a efeito por pessoa física, sem interposto eletrônico ou mensagem gravada.

Registre-se, ainda, que – em alguma medida – o projeto fomentará a abertura de postos de trabalho, porque requer o atendimento do consumidor por “pessoa física”.

Possui também esse alcance social, contribuindo com a busca do pleno emprego (Constituição, art. 170, inciso VIII).

São estas as razões que me levam a submeter à elevada apreciação dos nobres pares o presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 17 de outubro de 2007 .

Deputado Federal VANDERLEI MACRIS

PSDB/SP