

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Da Sra. Gorete Pereira)

Obriga os serviços de atendimento eletrônico a clientes a partir de ligação telefônica a disponibilizarem opção de contato direto com atendente.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os serviços de atendimento a clientes por telefone devem disponibilizar, obrigatoriamente, opção que permita, em qualquer etapa do menu de alternativas, o contato direto com atendente.

Parágrafo único. Para observância do disposto no *caput*, a mensagem inicial de atendimento telefônico com o emprego de dispositivo eletrônico do tipo “secretária eletrônica” ou assemelhado deverá ter o seguinte teor, ou equivalente: “Caso seja necessário falar diretamente com um de nossos atendentes, a qualquer momento poderá ser digitada a tecla ...”, seguida da indicação da tecla pertinente.

Art. 2º Esta lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias contados de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Não é novidade que os direitos do cidadão brasileiro, especialmente como consumidor, continuam sendo aviltados indiscriminadamente.

Caso que merece destaque e as devidas providências corretivas é o do atendimento eletrônico, quando o consumidor telefona para o serviço de atendimento a clientes (SAC), muitas das vezes por número com prefixo “0800”.

É preciso por um basta nesse tipo de (des)atendimento ingrato e cruel, que obriga o cidadão a ficar 5, 10, 15 minutos sendo teleguiado por uma máquina.

Um ótimo exemplo, como referência de como deveria ser operado tal serviço, é dado, felizmente, pela Companhia de Energia Elétrica do Estado do Ceará – COELCE: desde o primeiro momento do atendimento eletrônico, o consumidor dispõe de três opções, entre elas, a de falar com um ser humano!

Essas as razões que nos impelem a propor o presente projeto de lei e que nos levam a acreditar no amplo apoio que encontraremos nesta destacada Casa de Leis.

Sala das Sessões, em de novembro de 2007.

Deputada GORETE PEREIRA