



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.485, DE 2007

(Da Sra. Elcione Barbalho)

Obriga os serviços de atendimento a clientes a fornecerem número de protocolo e dar solução a reclamações no prazo de dois dias úteis.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2284/2007.

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

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os serviços de atendimento a clientes, por quaisquer meios de comunicação, ficam obrigados a:

I – fornecer aos reclamantes o número de protocolo correspondente à ordem de serviço ou registro da reclamação ou solicitação, além do nome do atendente e da hora e minuto em que foi anotado o contato;

II – orientar o cliente quanto aos procedimentos que serão adotados para encaminhamento e apuração do objeto do contato, indicando os meios de acompanhamento disponíveis;

III – entrar em contato com o cliente, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, para comunicar a solução dada à reclamação ou solicitação.

Parágrafo único. A inobservância do disposto no *caput* sujeita a pessoa jurídica à qual pertencer o serviço de atendimento a multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), duplicada a cada reincidência, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis no âmbito da legislação consumerista.

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

JUSTIFICAÇÃO

É comum as empresas de telemarketing - principalmente as que prestam serviços terceirizados para empresas de telefonia, cartões de crédito, TV por assinatura e outras que lidam com grande número de clientes – anotarem reclamações e solicitações e, em seguida, deixarem o consumidor completamente desorientado sobre como será tratada a questão encaminhada.

Não fornecem número de registro ou protocolo, não indicam as formas ou prazo para obtenção da resposta ao problema, nem retornam o contato, com a solução.

As pessoas têm que ficar ligando dezenas de vezes, passando pelos infundáveis sistemas de atendimento automático, até chegarem ao fim da linha

e receberem a fatídica frase: “não consta nada em nossos registros” ou “precisamos abrir nova ordem de serviço”. E aí, o consumidor tem que retomar a via crucis a que está, inexoravelmente, condenado, em nosso país.

Mas as coisas não devem permanecer indefinidamente assim. Compete a este Parlamento adotar as medidas cabíveis, urgentes e eficazes para a defesa do consumidor como cidadão.

Nessa perspectiva, a contribuição desta iniciativa aponta para a obrigatoriedade de os serviços de atendimento a clientes fornecerem números de protocolos dos registros de reclamações ou solicitações, bem como obriga a que comuniquem, em dois dias úteis, uma solução para o problema posto ou pedido efetuado dois dias úteis uma solução para o problema notificado, sob pena de multa diária para o descumprimento.

Sala das Sessões, em 27 de novembro de 2007.

Deputada ELCIONE BARBALHO

FIM DO DOCUMENTO