

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 2.400/2007, DE 08.11.2007

(Do Sr. Moreira Mendes)

*Dispõe sobre o serviço de telefonia,
e dá outras providências.*

EMENDA Nº

O parágrafo único do Artigo 1º passa a ter a seguinte redação:

Parágrafo único. Os escritórios terão por finalidade, entre outras, oferecer pleno atendimento aos usuários das empresas de que trata o *caput*, de forma presencial, **sendo terminantemente proibido que nesses escritórios algum serviço só possa ser prestado ou esclarecido por via telefônica, mesmo nos aparelhos disponibilizados pela própria empresa e de forma gratuita.**

JUSTIFICATIVA

Esta lei só será realmente eficaz se houver um mecanismo que impeça as empresas de impor o atendimento telefônico mesmo no escritório presencial. É uma forma de burlar a obrigação de prestar atendimento completo que já foi utilizada em outras ocasiões por empresas desse setor, instalando meros escritórios virtuais, com funcionários sem preparação e sem acesso aos sistemas da empresa para resolver os problemas dos clientes. Por esta emenda o atendimento telefônico fica impedido de ser uma imposição dentro dos escritórios presenciais mas não impede que seja colocado à disposição do cliente que se assim o desejar poderá optar por esta forma de atendimento.

Sala das Comissões, 02 de Abril de 2008.

PINTO ITAMARATY
Deputado Federal
PSDB/MA



E92DC18253