



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 7.956, DE 2010

(Do Sr. Mendonça Prado)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de postos de atendimento às empresas de telefonia.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

APRECIÇÃO:

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

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta e o Presidente da República faz saber:

Art. 1º A presente lei trata sobre o serviço de atendimento ao consumidor das empresas de telefonia.

Art. 2º Com vistas à acessibilidade torna-se obrigatório às empresas de telefonia a instalação de postos de atendimento nas cidades em que prestam serviços.

§ 1º As instalações físicas dos postos devem ser alocadas e divididas por regiões. Sendo que cada uma será responsável por área específica, de forma a facilitar a prestação do serviço.

§ 3º Cada região de atendimento poderá compreender diversos municípios, devendo observar o limite máximo de até 1 (um) mil clientes por área.

Art. 3º Fica vedado a essas empresas a restrição de serviços de atendimento ao consumidor que será disponibilizado nesses postos físicos.

§1º É proibido, ainda, a discriminação de atendimento entre as regiões. Ou seja, todos os consumidores devem ser atendidos de forma justa e equânime e nenhum problema ou região receptora desse serviço poderá ser preterido em detrimento de outro.

§2º A empresa que desrespeitar a presente disposição legal estará sujeita à aplicação de penalidade, a ser definida pela autoridade competente.

Art. 4º A contar da publicação da presente lei, as empresas prestadoras desse tipo de serviço terão 90 (noventa) dias para se adaptarem às novas regras.

Art. 5º Esta lei entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Tendo em vista o fato de que os consumidores gastam horas e horas esperando por um atendimento eficiente nos *callcenters* das empresas de telefonia, apresentamos o presente projeto.

Infelizmente esse serviço de atendimento via telefônica não tem cumprido com o objetivo de prestar um auxílio eficaz ao consumidor. Com isso, o serviço acaba por ser um dos piores do mundo.

A melhor forma de promover o desenvolvimento dessa área é torná-la mais específica possível. Assim, especializando as centrais de atendimento e tornando-as cada vez mais acessível ao cliente, com a implementação de unidades físicas de atendimento, o suporte ao consumidor será mais eficiente.

Diante desses esclarecimentos, pugnamos pela aprovação deste projeto em seus termos.

Sala das Sessões, 25 de novembro de 2010

MENDONÇA PRADO

Deputado Federal - DEM/SE

FIM DO DOCUMENTO
