

PROJETO DE LEI Nº , DE 2011

(Do Sr. Elismar Prado)

Dispõe os serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os fornecedores de bens e serviços ficam obrigados a manter serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor.

§ 1º Para os efeitos desta lei, adota-se a definição de fornecedor estabelecida pelo artigo 3º, *caput*, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 2º O disposto no *caput* não se aplica ao fornecedor estabelecido como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da legislação vigente.

Art. 2º Ao telefonar para a central de atendimento, o consumidor deverá ser imediatamente informado do tempo estimado para seu pleno atendimento.

Parágrafo único. O atendimento automatizado ao consumidor só poderá ser utilizado para a prestação de informações simples, que não exijam nenhum detalhamento.

Art. 3º Todas as ligações atendidas pela central de atendimento deverão ser gravadas e armazenadas pelo prazo mínimo de cento e vinte dias.

Art. 4º Os infratores do disposto na presente lei sujeitam-se às penalidades estabelecidas pelo artigo 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 5º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Consideramos imprescindível a disponibilidade das centrais de atendimento telefônico gratuito ao consumidor, para que este possa exercer plenamente seus direitos estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Observamos que, a partir da privatização dos serviços de telecomunicações e conseqüente elevação das tarifas, muitas empresas substituíram os telefones 0800 por linhas de número 0300, cujas ligações são cobradas. Outra face deste processo foi a disseminação dos atendimentos automatizados que, além do custo da tarifa, impõem grande perda de tempo e constrangimento aos usuários.

Objetivando reestabelecer plenamente os direitos básicos do consumidor, nossa proposição dispõe sobre normas para o atendimento telefônico gratuito. Acreditamos que seus dispositivos garantam o efetivo atendimento às demandas do consumidor de bens e serviços.

Pelo acima exposto, contamos com apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2011.

Deputado **WELITON PRADO**