

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS**

### **PROJETO DE LEI Nº 6.862, DE 2002**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de informação ao consumidor sobre o tempo estimado de espera e posição na fila em chamadas telefônicas com atendimento automático.

**Autor:** Deputado WIGBERTO TARTUCE

**Relator:** Deputado ANIBAL GOMES

#### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei em epígrafe pretende obrigar as empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas a informarem seus clientes, nos primeiros trinta segundos após o atendimento automático, sobre a posição da ligação na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento.

Prevê sanções administrativas e penais constantes da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para as empresas infratoras.

O Projeto de Lei foi encaminhado para relatoria nesta Comissão, não tendo sido apresentadas emendas, no prazo regimental.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

Como muito bem justifica o autor da proposição, os consumidores que utilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas estão tendo suas contas substancialmente aumentadas, em função do tempo de espera que são obrigados a suportar pela falta de operadores para o atendimento.

Tal fato é ainda agravado por não ser o consumidor informado pelos operadores dos serviços quanto ao tempo que deverá esperar para o atendimento.

As distorções acima demonstram preocupação única das empresas na redução de seus custos e aumento de seus lucros, denotando total desrespeito para com os consumidores que suportam o ônus final, que são a falta de qualidade e preços exorbitantes dos serviços.

A proposição em tela procura minimizar as perdas do consumidor, garantindo ao usuário dos serviços com atendimento automático de chamadas que seja informado, nos primeiros trinta segundos após o atendimento automático, da posição da ligação na fila de espera e do tempo estimado para o atendimento.

Como o próprio autor da proposição muito bem destaca, isso é o mínimo que se espera de um atendimento com qualidade e respeito ao consumidor. Nesse sentido, Voto favoravelmente ao Projeto de Lei nº 6.862, de 2002.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2002 .

Deputado ANIBAL GOMES  
Relator