



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DA CÂMARA

### Nº 114, DE 2005

(nº 3.432/2004, na Casa de origem)

Dispõe sobre o atendimento pessoal ao consumidor nas empresas que oferecem atendimento por telefone, internet ou outro meio similar.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei trata da obrigatoriedade de atendimento pessoal ao consumidor pelas empresas que oferecem atendimento por telefone, internet ou outro meio similar.

Art. 2º Todo fornecedor de produtos ou serviços que ofereça atendimento ao consumidor por telefone, internet ou outro meio similar é obrigado a disponibilizar local apropriado e específico para atendimento pessoal a seus clientes, independentemente da manutenção de atendimento por outros meios.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor em 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

# **PROJETO DE LEI ORIGINAL Nº 3.432, DE 2004**

Dispõe sobre o atendimento pessoal ao consumidor nas empresas que oferecem atendimento por telefone, Internet ou outro meio similar.

**O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º Esta lei trata da obrigatoriedade de atendimento pessoal ao consumidor pelas empresas que oferecem atendimento por telefone, Internet ou outro meio similar.

Art. 2º Todo fornecedor de produtos ou serviços que ofereça atendimento ao consumidor por telefone, Internet ou similar é obrigado a disponibilizar local apropriado e específico para atendimento pessoal a seus clientes, independentemente da manutenção de atendimento por outros meios.

Art. 3º Esta lei entra em vigor em 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Muitas empresas têm utilizado os serviços automatizados telefônicos (a exemplo dos 0800) ou outros meios como forma de se desobrigarem a oferecer o atendimento pessoal ao consumidor. Quando estes serviços foram criados, o objetivo era atender apenas campanhas promocionais, em que o consumidor poderia optar por esta modalidade de serviço.

O problema é que várias empresas hoje se utilizam destes serviços automatizados como subterfúgio para suspender o atendimento pessoal ao consumidor. Além disto, algumas empresas, usando até mesmo de má fé, utilizam este tipo de atendimento no sentido de diminuir os seus custos operacionais, dispensando os seus atendentes.

Um dos inconvenientes da imposição do serviço automatizado telefônico é, justamente, a dispersão de funcionários. Com esta atitude, as empresas, ao invés de abrirem novas frentes de trabalho, contribuem para o crescimento do número de pessoas desempregadas.

Outro problema, que a referida proposição tem o objetivo de solucionar, é a imposição do serviço automatizado ao consumidor, que deve ter o direito de escolher que tipo de atendimento deseja usufruir. Além disto, muitas pessoas, especialmente as com menor grau de instrução, podem ter dificuldades de interagir com o atendimento eletrônico oferecido pelas operadoras.

Reconhecemos que os serviços do tipo 0800 são importantes, no sentido de que somem o atendimento ao consumidor. No entanto, eles não podem, de forma alguma, se tornar uma desculpa para que as empresas fechem seus postos de atendimento pessoal ao consumidor.

Sala de Sessões, em 28 de abril de 2004

Deputado WELINTON FAGUNDES

*(À Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA))*

Publicado no **Diário do Senado Federal**, 12/11/2005