

**TEXTO FINAL DO PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 542, DE 2007,
APROVADO PELA COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO
CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE EM REUNIÃO DO
DIA 14 DE OUTUBRO DE 2008**

Altera o art. 39 e acrescenta o art. 25-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre os serviços de atendimento personalizado ao consumidor, realizados por meios eletrônicos, fac-símile, correio de voz, internet e outras formas de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SACs) ou Centrais de Atendimento Telefônico (call centers).

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (CDC), passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 25-A. Nos serviços de atendimento ao consumidor, realizados por meios eletrônicos, tais como, fac-símile, correio de voz, internet e centrais de atendimento telefônico, serão garantidos:

a) o acesso imediato ou pré-agendado de atendimento personalizado por profissional habilitado, o qual possibilite o encaminhamento das providências para a efetiva solução da queixa do consumidor, sendo que, nesse caso, o prazo para o atendimento não poderá ser superior a quarenta e oito horas;

b) a informação do nome do profissional responsável pelo serviço de atendimento e o seu número de protocolo, em todos os atendimentos;

c) o cancelamento do fornecimento de bens ou serviços, solicitado pelo consumidor, será efetuado imediatamente;

d) o acesso ao atendimento personalizado deverá ser garantido no primeiro contato mantido entre o consumidor e o serviço de atendimento.

Art. 39

.....

XIV – deixar de manter serviço de atendimento
personalizado à disposição do consumidor.

.....(NR)

Art. 2º Esta lei entra em vigor a partir de sua publicação.

Sala da Comissão, em 14 de outubro de 2008

Senador **LEOMAR QUINTANILHA**
Presidente

Senador **FLEXA RIBEIRO**
Relator