



CONGRESSO NACIONAL
Gabinete do Senador Mecias de Jesus

EMENDA Nº - CTFC
(ao PL 804/2024)

O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, alterado pelo art. 1º do Projeto de Lei nº 804, de 2024, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo 2º, renumerando-se o parágrafo único para primeiro:

“Art. 1º

“Art. 6º

.....

§ 2º O canal específico disponibilizado pelo prestador de que trata o inciso XIV deve ter qualidade e tempo de espera semelhantes ao canal disponibilizado para novas contratações.”

.....” (NR)

JUSTIFICAÇÃO

O projeto prevê que o fornecedor disponibilize canal próprio para o recebimento e o processamento imediato do pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor. Entretanto, é importante que esse canal seja tão eficiente como os canais utilizados para recepcionar os novos clientes.

Ao comparar os canais de atendimento dos prestadores de serviço para solicitações de cancelamento de serviço e para novas contratações, podemos observar diferenças significativas em termos de abordagem, eficiência e até mesmo na qualidade da experiência do cliente.



Geralmente, as empresas tendem a tornar o processo de cancelamento mais complexo, com múltiplos passos, como a necessidade de falar com um representante de atendimento ao cliente, preencher formulários específicos ou seguir determinados procedimentos. Muitas vezes, as empresas também tentam reter o cliente oferecendo promoções ou vantagens adicionais.

O processo de aquisição de novos serviços costuma ser mais simplificado e direto. As empresas geralmente oferecem canais de autoatendimento online, onde os clientes podem comparar planos, preços e realizar a contratação sem a necessidade de interação humana.

O processo de cancelamento pode ser mais demorado e burocrático, com longos tempos de espera pelo telefone e requisitos adicionais para concluir a solicitação. Isso pode resultar em frustração para o cliente, especialmente se eles estiverem tentando cancelar devido a problemas de serviço ou insatisfação.

Os clientes que desejam cancelar um serviço podem encontrar obstáculos desanimadores, como a necessidade de explicar repetidamente suas razões para cancelar ou enfrentar pressão para reconsiderar sua decisão.

Assim, apresento emenda para que o canal específico disponibilizado pelo prestador deva ter qualidade e tempo de espera semelhantes ao canal disponibilizado para novas contratações.

Ante o exposto, esperamos contar com o apoio dos Pares para aprovação desta emenda.

Sala da comissão, 26 de março de 2024.

Senador Mecias de Jesus
(REPUBLICANOS - RR)

