



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº , DE 2017

(Do Sr. AUREO)

Estabelece tempo máximo de espera no atendimento telefônico.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O Serviço de Atendimento ao Cliente, denominado SAC, e outros canais de atendimento, garantirão ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

Parágrafo único. O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto tem como objetivo limitar o tempo de espera do consumidor, quando for escolhida a opção de contato direto com o atendente da empresa. Não obstante existir regulamentação infralegal sobre o tema, em razão de centenas reclamações dos consumidores, é preciso instituir em lei tal regra.

As reclamações dos consumidores são inúmeras em relação ao tempo de espera para fazer contato com algum atendente da empresa. É inconcebível a demora que existe nesse tipo de atendimento, que



CÂMARA DOS DEPUTADOS

em muitas das vezes resta apenas a opção de atendimento pelo sistema de gravação de voz.

Diante do exposto solicito apoio dos meus pares para apoiar a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2017

Deputado **Aureo**
Solidariedade/RJ