

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Empresas vão dispor do número 0800 para atender consumidores

20/02/2011

Mais uma ferramenta de defesa deve auxiliar os consumidores brasileiros. Tramita na Câmara o Projeto de Lei 13/11, do deputado Weliton Prado (PT-MG), que obriga os fornecedores de bens e de serviços a manter serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor. Ficam excluídas da obrigação as micro e pequenas empresas. O projeto é idêntico ao PL 643/07, do ex-deputado Elismar Prado, que tramita em conjunto com o PL 5786/01.

A proposta prevê que o consumidor será informado do tempo estimado para o atendimento. Além disso, todas as ligações atendidas deverão ser gravadas e armazenadas pelas empresas pelo prazo mínimo de 120 dias. O projeto também restringe o atendimento automatizado – realizado exclusivamente por meio de gravações – a informações que não precisem de detalhamento. Prado critica a disseminação desse tipo de atendimento, que "impõe grande perda de tempo e constrangimento aos usuários".

Com a privatização dos serviços de telecomunicações, em 1998, muitas empresas substituíram os telefones 0800 por linhas de número 0300 (pagas) – o texto busca restabelecer o atendimento gratuito.

Sanções

Conforme a proposta, os fornecedores que descumprirem a determinação de oferecer ao público o serviço 0800 estarão sujeitos a sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), como multa, proibição de fabricação do produto e suspensão de fornecimento do produto ou serviço.

Tramitação

O projeto ainda será distribuído às comissões temáticas da Casa.