

PROJETO DE LEI Nº 18.298/2009

Torna obrigatória a disponibilização de
serviço
gratuito de teleatendimento ao cliente.

Art. 1º Todas as empresas que desempenham atividades no Estado da Bahia e mantêm serviço de teleatendimento ao cliente ficam obrigadas a prestá-lo gratuitamente.

Art. 2º O disposto nesta Lei aplica-se a instituições, empresas e fundações, públicas e privadas.

Art. 3º Esta Lei poderá ser regulamentada para garantir a sua execução.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, 30 de setembro de 2009

Deputado Misael Neto

JUSTIFICATIVA

O projeto em tela busca salvaguardar o direito do consumidor fulcrado no CDC, reconhecendo como dever mínimo de uma empresa o bem atender dos seus clientes que, após captados com voracidade extrema, não conseguem resolver os problemas de má-prestação do serviço por atendimento telefônico, e quando conseguem, o que é muito raro, acabam pagando por isso.

Imperiosa mostra-se a presente iniciativa para coibir, ao menos um pouco, o abuso das empresas poderosas e hiper suficientes frente aos indefesos consumidores, não sendo o cliente mais obrigado a pagar pelo telefonema quando da necessidade de fazer alguma reclamação ou requerer determinado serviço.

Mais grave que o descaso no atendimento ao cliente, mostra-se o fato deste se ver obrigado a pagar pela ligação telefônica, inclusive durante incessantes propagandas de produtos ou serviços oferecidos por estas empresas.

Para coibir o desrespeito ao consumidor por parte de grandes empresas de telefonia, operadoras de cartão de crédito, bancos etc., que desenvolvem suas atividades no Estado, é que apresento o presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 30 de Setembro de 2009.

Deputado Misael Neto