

 <p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p>	
Despacho	<p>NP: qgp9rh7b SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 27/03/2018 Projeto de lei nº 103/2018 Protocolo nº 1209/2018 Processo nº 291/2018</p>
Autor: Dep. Valdir Barranco	

OBRIGA AS CONCESSIONÁRIAS DE TELEFONIA FIXA, CELULAR E TV POR ASSINATURA A ENVIAREM PARA O E-MAIL DO CLIENTE OU ENDEREÇO DO MESMO, INDEPENDENTE DE SOLICITAÇÃO, A GRAVAÇÃO DAS CONVERSAS COM O(A) ATENDENTE VIA TELEFONE OU POR MEIO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO VIA INTERNET - FALE CONOSCO, NA FORMA QUE MENCIONA.

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

Art. 1º - Ficam as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura, obrigadas a enviarem para o e-mail do cliente ou endereço do mesmo, independente de solicitação, as conversas por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC ou por meio do Serviço de atendimento via internet – Fale Conosco, em caso de reclamação do cliente ou oferta de serviços por parte das concessionárias.

Parágrafo único – Para fins do disposto no caput, deverá a concessionária sempre vincular o número do protocolo correspondente a cada atendimento ao CPF ou CNPJ do assinante.

Art. 2º - Na hipótese de transferência de ligação telefônica a outro atendente competente para solução definitiva da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição, a concessionária procederá a determinação do Art. 1º para todos os outros atendimentos seguintes.

Art. 3º - O não cumprimento ao disposto nesta lei sujeitará a concessionária infratora ao pagamento de multa correspondente a 100 (cem) UPF/MT – (Unidade Padrão do Estado do Mato Grosso), por dia, a ser revertida para o Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor – FEPROCON, aplicada em dobro, ocorrendo reincidência.

Art. 4º - As concessionárias dos serviços de telefonia e TV por assinatura devem se adequar aos termos desta lei, no prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

"Essa ligação está sendo gravada para sua segurança"

É essa a frase que nós consumidores ouvimos todas as vezes que ligamos para as centrais de atendimento das empresas ou serviços de atendimento ao cliente (SAC). A telefonia tanto fixa como móvel, bem como a TV por assinatura têm sido utilizadas para infinitas atividades sendo intrinsecamente ligadas ao nosso estilo de vida. Não obstante a importância do serviço de atendimento ao cliente no nosso dia a dia, o entrave se apresenta quando da necessidade de resolução de problemas, reajustes de planos, oferta de serviços; enfim, quando este SAC precisa ser utilizado.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um sistema adotado por diversas empresas como forma de melhorar a prestação de serviços e aproximar o cliente das atividades empresariais. Ante tal proximidade, o SAC também acaba servindo como portal de reclamações dos consumidores insatisfeitos, fazendo com que a empresa tenha de tomar medidas internas para diminuir o grau de insatisfação.

Uma dessas medidas é a gravação das ligações, para avaliar o atendimento e verificar em quais aspectos a empresa pode melhorar. Embora a legislação nos garanta o direito de solicitar as gravações das conversas realizadas, percebemos o calvário quando precisamos provar que informações ou promessas que recebemos dos atendentes não foram cumpridas. Pior ainda quando não possuímos o nº do protocolo referente à conversa solicitada. Quanto à impossibilidade de fornecer o número de protocolo, essa dificuldade poderia ser solucionada se às conversas com os operadores fossem vinculadas ao código do cliente ou até mesmo ao número do CPF.

Diante de tais fatos, este projeto de lei visa assegurar que o Código de Defesa do Consumidor seja efetivamente cumprido e que se promova a resolução de problemas de forma mais efetiva e rápida, como deve ser.

Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 23 de Março de 2018

Valdir Barranco
Deputado Estadual