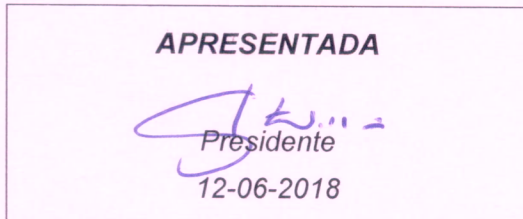




MOÇÃO Nº 133

APOIO ao Projeto de Lei 140/2018, do Deputado estadual Gil Lancaster, que obriga as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e TV por assinatura a enviar ao cliente gravação dos contatos havidos com o serviço de atendimento ao consumidor (SAC).



O serviço de atendimento ao consumidor (SAC) melhora a prestação de serviços, aproxima o cliente da empresa e serve de meio de reclamações dos consumidores insatisfeitos, fazendo com que, para diminuir o grau de insatisfação, a empresa tenha de tomar medidas internas: uma delas é a gravação dos contatos, para avaliar o atendimento e verificar em quais aspectos a empresa pode melhorar. Embora a legislação garanta o direito de solicitar a gravação das ligações, sabe-se da dificuldade de provar que não foram cumpridas promessas ou informações recebidas do atendente – dificuldade que se amplia quando não se tem o número de protocolo do contato havido e que poderia ser superada se o contato fosse vinculado ao código do cliente ou ao número do CPF.

Diante disto, para que o Código de Defesa do Consumidor seja efetivamente cumprido e para que se haja solução de problemas de forma efetiva e rápida, é bem-vindo o Projeto de Lei 140/2018, do Deputado estadual Gil Lancaster, que obriga as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e TV por assinatura a enviar ao cliente, independente de solicitação, gravação dos contatos havidos via telefone ou via internet, razão por que

APRESENTO à Mesa, na forma regimental, para apreciação do Plenário, esta Moção de APOIO ao Projeto de Lei 140/2018, do Deputado estadual Gil Lancaster, que obriga as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura a enviar ao cliente gravação dos contatos havidos com o serviço de atendimento ao consumidor (SAC). Dê-se ciência a: 1. autor do referido projeto de lei; 2. Presidente da Assembleia Legislativa, extensivamente aos demais deputados.

Sala das Sessões, 12-06-2018.

GUSTAVO CHECCHINATO