

## **PROJETO DE LEI Nº           , DE 2019**

(Do Sr. CHARLES FERNANDES)

Altera a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, proibindo os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público de prestar atendimento remoto ao consumidor por meio de robôs eletrônicos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, que “*Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*”, proibindo os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público de prestar atendimento remoto ao consumidor por meio de robôs eletrônicos.

Art. 2º A Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 7º-A:

“Art. 7º-A O atendimento remoto ao consumidor prestado pelos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público deverá ser realizado por meio de atendente humano, sendo vedado o uso de robôs eletrônicos ou quaisquer outros recursos automatizados para contato com o consumidor.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Sob a justificativa da necessidade de racionalização de custos e de maximização dos resultados econômicos, as grandes empresas têm lançado mão do recurso da maciça automatização dos serviços de atendimento remoto ao consumidor. Na perspectiva dos cidadãos, porém, essa estratégia

tem contribuído para degradar a qualidade dos serviços de atendimento aos usuários. Não raro, ao acessar tais serviços, o consumidor é obrigado a se submeter a intermináveis menus de opções, ainda que para realizar tarefas relativamente simples, como o cancelamento de um contrato ou a solicitação de reparo de um equipamento. Diante dessas dificuldades, muitas vezes intransponíveis para o cidadão comum, o que sobrevém é a sensação de decepção e constrangimento por não lograr êxito em suas tratativas, colocando em descrédito os próprios sistemas de teleatendimento oferecidos pelas empresas.

Essa insatisfação tem se materializado na forma do crescente aumento do número de queixas registradas junto aos órgãos de defesa do consumidor, cujos *rankings* de reclamações são frequentemente liderados por prestadores de serviços regulados pelo Poder Público, como telefonia, banda larga, TV por assinatura e serviços bancários, entre outros. Em resposta a esse cenário, em 2008 o Governo Federal editou decreto<sup>1</sup> com o objetivo de estabelecer normas gerais sobre os serviços de atendimento ao consumidor, disciplinando o uso das ferramentas automatizadas de contato entre o fornecedor e os usuários.

No entanto, passados mais de dez anos da publicação dessa norma, os problemas detectados àquela época não apenas persistiram, mas também foram ampliados, como resultado do uso indiscriminado e abusivo das ferramentas de telemática para prestação dos serviços de teleatendimento. Trata-se, portanto, de situação que demanda uma ação mais firme por parte do Estado, haja vista os expressivos prejuízos causados à economia popular e o elevado grau de desgaste emocional que inflige aos consumidores.

Por esse motivo, oferecemos o presente projeto à consideração desta Casa, com o objetivo de proibir os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público de prestar atendimento remoto ao consumidor por intermédio dos chamados “robôs eletrônicos”. Entendemos que a medida proposta será benéfica não apenas para os usuários, mas também para as próprias empresas, que, ao serem obrigadas a aprimorar a qualidade dos seus

---

<sup>1</sup> Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que “Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC”.

canais de atendimento, terão como reflexo a melhoria da sua imagem perante o público consumidor.

Considerando, pois, os argumentos elencados, conclamamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em        de        de 2019.

Deputado CHARLES FERNANDES

2019-3413