

# COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

## PROJETO DE LEI Nº 3.432, DE 2004

Dispõe sobre o atendimento pessoal ao consumidor nas empresas que oferecem atendimento por telefone, Internet e outro meio similar.

**Autor:** Deputado WELLINGTON FAGUNDES

**Relator:** Deputado NELSON TRAD

### I - RELATÓRIO

1. O projeto de lei sob exame pretende tornar obrigatório o atendimento pessoal do consumidor pelas empresas que oferecem atendimento por telefone, internet ou outro meio similar.

2. Em **justificação**, adverte o autor, muitas empresas têm utilizado os serviços automatizados telefônicos (a exemplo dos 0800) ou outros meios como forma de se desobrigarem do atendimento pessoal. Várias empresas se utilizam hoje desses serviços automatizados como subterfúgio para fugir ao atendimento pessoal ao consumidor, algumas até no sentido de diminuir custos operacionais, dispensando seus atendentes. Esta atitude implica, de outra maneira, no crescimento do número de pessoas desempregadas.

3. A COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, nos termos do parecer do Relator, Deputado PASTOR PEDRO RIBEIRO, aprovou por unanimidade o PL, colhendo-se do parecer

*“O sistema denominado Call Center, consistente num serviço de atendimento virtual, realizado via telefone ou internet, está cada vez mais disseminado nas empresas públicas e privadas como mecanismo de recebimento e registro de reclamações e de encaminhamento de*

solicitações.

Ocorre que esta modalidade de interação com os consumidores vem causando sérios problemas, dos quais, salientamos alguns:

- demora no atendimento: o usuário permanece, por longo tempo, ouvindo um mix de música e propaganda, passando por diversos atendentes e nem sempre conseguindo respostas satisfatórias;
- os atendentes, na maioria dos casos, não dispõem das informações demandadas e a qualidade das informações deixa muito a desejar;
- exclusão de grande parcela da população que não tem intimidade com os serviços automatizados e nem com a internet. Muitos desses consumidores já são idosos e outros analfabetos e, portanto, pouco versados com as modernas tecnologias. O atendimento impessoal (internet, call center e outros) não leva em conta as condições pessoais do usuário consumidor;
- os usuários que demandam esses serviços ficam privados de meios comprobatórios de que as queixas foram feitas em tempo oportuno, não tendo, portanto, embasamento para reclamar possíveis danos decorrentes de omissões ou de inadequação de serviços prestados.

.....

Não desconhecemos que o modelo de atendimento automatizado traz vantagens: ganho de escala, uniformização, rapidez, redução de custo. Por outro lado, é inegável que ele vem lesando direitos básicos de consumidores, em especial o direito inalienável de acesso à informação. E, aqui, é pertinente ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor consagrou, expressamente, o “direito à informação” como um dos princípios basilares do sistema de proteção, nas relações de consumo. E assim está expresso no inciso III do art. 6º do CDC:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

.....

A modernização do processo de atendimento ao consumidor, através da introdução de serviços automatizados, não pode se dar em detrimento dos direitos dos usuários. Os níveis de automação terão que ser devidamente dosados com um atendimento humanizado onde haja uma completa interação entre consumidor e atendente. Assim sendo, fechar os pontos de atendimento personalizado fere, frontalmente, o

*espírito do Código de Defesa do Consumidor”.*

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

1. À COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA compete a análise de **projetos, emendas e substitutivos** submetidos à Câmara e suas Comissões, sob o enfoque **constitucional, legal, jurídico, regimental** e de **técnica legislativa** (art. 32, IV, a, do Regimento Interno).

2. A matéria cogitada diz respeito a **defesa do consumidor**. Reza o art. 5º da Constituição Federal, inciso XXXII:

*“Art. 5º .....*

*XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a **defesa do consumidor**;*

*.....”*

A **defesa do consumidor** é um dos pilares em que se assenta a ordem econômica, estabelecido no art. 170, inciso V, da Lei Maior.

Com fulcro nessas disposições constitucionais, foi editada a Lei nº 8078 de 11 de setembro de 1990, que baixou o Código de Defesa do Consumidor.

3. Nessas condições, do ponto de vista da **constitucionalidade**, da **legalidade** e da **juridicidade**, nenhum óbice há que impeça a livre tramitação do projeto de lei.

4. O voto é, assim, pela **constitucionalidade, legalidade e juridicidade** do PL nº 3.432, de 2004.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2004.

Deputado NELSON TRAD

Relator