



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 4.801, DE 2016** **(Do Sr. Rodrigo Martins)**

Obriga os Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone a disponibilizar a opção "falar com um de nossos atendentes" como primeiro item do primeiro menu eletrônico.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC de fornecedores de produtos e serviços que se utilizem de sistemas automatizados de atendimento telefônico ficam obrigados a disponibilizar a opção “falar com um de nossos atendentes” como primeiro item do primeiro menu eletrônico apresentado ao consumidor.

Parágrafo único. O tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente não poderá ultrapassar 1 (um) minuto, contado a partir da seleção, pelo consumidor, da opção pelo atendimento pessoal.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará os infratores às penalidades previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação oficial.

## JUSTIFICAÇÃO

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC, Lei nº 8.078, de 1990) enumera como um dos princípios essenciais da Política Nacional de Relações de Consumo a “*compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico*” (art. 4º, III).

Nesse sentido, é papel do Estado – e desta Casa Representativa no exercício de sua função legisladora – assegurar que os avanços tecnológicos não coloquem em risco o equilíbrio das relações de consumo e não exponham o consumidor a retrocessos em seus direitos e garantias.

Há, de fato, um excesso no emprego, pelos serviços de atendimento telefônico, de sistemas automáticos que praticamente inviabilizam o contato pessoal do consumidor com representantes dos fornecedores. Esses verdadeiros labirintos eletrônicos dispendem tempo e também recursos dos consumidores, já que, não raramente, as ligações para os fornecedores não são gratuitas.

Ademais, restam por constituir sérios entraves à concretização dos mais prosaicos direitos que a Constituição e o CDC conferem aos consumidores, como o da transparência, da informação plena e da proteção de seus

interesses.

Para cessar essa prática nitidamente desfavorável ao consumidor, apresentamos o vertente projeto de lei. O Projeto, sem impedir o uso de sistemas automatizados, simplesmente obriga os fornecedores de produtos ou serviços que se utilizam dessas tecnologias a franquear o atendimento pessoal como primeiro item do primeiro menu eletrônico.

Remete o descumprimento dessa determinação às sanções já existentes no art. 56 do Código Proteção e Defesa do Consumidor e concede o prazo de (“*vacatio legis*”) 90 dias para que os fornecedores se adaptem a essa nova regulação.

Contamos com a preciosa colaboração dos ilustres Pares para seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em 22 de março de 2016.

**Deputado RODRIGO MARTINS**

<p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA</b>          Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG          Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL          Seção de Legislação Citada - SELEC</p>
---

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I**  
**DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

## CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: *“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995*

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

- I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
  - II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
  - III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
  - IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
  - V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.
- § 1º (VETADO).
- § 2º (VETADO).

CAPÍTULO VII  
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. ([“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993](#))

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993](#))

**FIM DO DOCUMENTO**