PROJETO DE LEI Nº , DE 2019

(Do Sr. DA VITORIA)

Acrescenta dispositivo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o atendimento ao público por meio de dispositivos robotizados ou automatizados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta dispositivo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “*Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*”, para dispor sobre o atendimento ao público por meio de dispositivos robotizados ou automatizados.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte inciso XV em seu art. 39:

“Art. 39.....

XV – fornecer serviço de atendimento ao público por meio de dispositivos robotizados ou automatizados, sem a possibilidade de contato direto com pessoa natural, a qualquer tempo do atendimento, sendo vedado o acionamento deste contato direto somente por meio de comando de voz.

.....”

Art. 3º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As diversas formas de relação de consumo experimentam, ao longo dos últimos tempos, processos cada vez mais persuasivos. Os manuais de propaganda, os canais de divulgação e as técnicas de abordagem dos

potenciais consumidores de bens e serviços avançaram significativamente, causando, em muitos casos, desconforto para os cidadãos.

Na sequência destas novas técnicas, muitos parlamentos em todo o mundo adotaram legislações de defesa dos consumidores. No Brasil, a aprovação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei nº 8.078, de 1990, constituiu-se num importante marco regulatório e verdadeiro divisor de águas nas relações de consumo.

Os princípios básicos de consumo estão bem calcados nesta norma jurídica. Entretanto, com o advento de novas tecnologias, muitos novos e agressivos métodos de abordagem são testados nos mercados diversos. Assim, vez por outra os formuladores de políticas públicas são instados a atualizarem o CDC, para evitar que abusos sejam cometidos.

No sentido de cortar custos e ampliar as possibilidades de atendimento ao público, muitos produtores de bens e prestadores de serviço têm adotado como estratégia a instalação de centrais de atendimento robotizadas ou automatizadas. Nestes casos, a maior parte do atendimento é automatizado, sem a comunicação direta entre produtor e consumidor.

Ocorre que, em muitos dos atendimentos, o consumidor se depara com uma situação em que a falta do elemento humano inviabiliza o seu justo atendimento. E, para piorar, muitas destas soluções robotizadas ou automatizadas não possuem qualquer alternativa de atendimento por meio de uma pessoa, o que frustra a tentativa do consumidor de reivindicar seus direitos.

Há, em algumas destas soluções, somente a opção de acesso ao menu de atendimento por meio de comando de voz, que se apresenta como uma solução falha, e em muitas ocasiões “não entende” o que o consumidor repetidamente fala.

Em todas estas situações há uma evidente assimetria em desfavor do consumidor, o que entendemos como uma prática abusiva na relação de consumo.

Por meio do presente Projeto de Lei buscamos eliminar estes abusos. Estamos propondo uma atualização do CDC, inserindo um novo inciso

no artigo 39, que elenca as situações de práticas abusivas. Desta forma, consideramos abusivo o fato de colocar à disposição dos consumidores serviços de atendimento sem a opção de poder falar diretamente com uma pessoa, mas somente com a solução robotizada ou automatizada. Também vedamos o acesso ao atendente somente por comando de voz, uma vez que muitos dos cidadãos não conseguem “ser entendidos” por sistemas deste tipo. Desta forma, os serviços de atendimento deverão possibilitar acessos aos atendentes, a qualquer tempo, por meio de teclagem de um dígito ou de um clique em um ícone específico, por exemplo.

Contribuímos, assim, para um maior equilíbrio das relações de consumo, de forma que o cidadão volte a poder contatar seus fornecedores em busca de informações e soluções em suas compras e contratações.

Contamos com o necessário apoio de todos os parlamentares para a aprovação desta iniciativa que responde ao clamor de milhões de consumidores em todo o Brasil.

Sala das Sessões, em de de 2019.

Deputado DA VITORIA