

consumidor o registro de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação por um período mínimo de um ano após a solução desses e, sempre que houver solicitação do órgão fiscalizador, do órgão de proteção e defesa do consumidor ou do consumidor, tornar disponível o acesso a este registro, sem ônus para o interessado.

§ 1º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo consumidor devem ser processados pelo fornecedor de produtos ou serviços de forma célere e transparente.

§ 2º O fornecedor de produtos ou serviços, quando do recebimento de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, deverá registrar o contato sob o número do Cadastro de Pessoa Física – CPF do consumidor.

§ 3º Para o acompanhamento do processamento da solicitação, basta ao consumidor solicitante fornecer o número do seu CPF, para ter acesso às solicitações por ele registradas junto a um mesmo canal serviço de atendimento ao consumidor – SAC.

§ 4º Caso haja mais de uma solicitação registrada sob o mesmo número de CPF em uma mesma central de teleatendimento ou canal de serviço de atendimento ao consumidor - SAC, as solicitações deverão ser classificadas de acordo com a data em que foram registradas.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O modelo atual de registro de solicitações junto a *call centers* ou outros canais de relacionamento com o consumidor tem se pautado no fornecimento, por parte do fornecedor de produtos e serviços, de um número de protocolo, consistente em um registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, nos termos do art. 15 do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Apesar de claramente bem intencionada, a intenção do Poder Executivo, ao elaborar o Decreto em comento, não logrou facilitar a vida do consumidor. Isso porque os números de protocolo atualmente fornecidos consistem em números longos, facilmente esquecidos ou perdidos pelos consumidores que registram suas solicitações.

O presente projeto de lei visa a inserir, no Código de Defesa do Consumidor, dois dispositivos que se destinam a assegurar que as reclamações e demais solicitações protocoladas sejam corretamente atendidas.

Inicialmente, insere-se, dentre as práticas abusivas, o ato de dificultar o registro de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, por meio de centrais de teleatendimento (*call centers*) ou qualquer outro canal de serviço de atendimento ao consumidor - SAC, relativas a produtos e serviços. Pretendemos suprir, com essa inserção, o vácuo legislativo relativo à proteção do consumidor no momento de registrar suas queixas e dúvidas junto aos fornecedores.

Posteriormente, insere-se um novo artigo nessa mesma seção, com o intuito de atrelar as solicitações feitas em canais de serviço de atendimento ao consumidor – SAC ao número do CPF do consumidor. Dessa forma, acreditamos que facilitaremos ao consumidor o acesso e acompanhamento das solicitações por ele feitas.

Acreditamos que as regras aqui propostas possibilitarão um atendimento mais eficiente e justo aos consumidores, permitindo-lhes, eventualmente, ter acesso ao conteúdo das suas solicitações de forma mais célere.

Pelos motivos expostos e certo dos benefícios sociais provenientes das normas contidas neste projeto de lei, solicito o apoio dos Pares para a aprovação da proposição.

Sala das Sessões, em de de 2015

Deputado ALEXANDRE BALDY