



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.512, DE 2015 **(Do Sr. Alexandre Baldy)**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para tornar prática abusiva o ato de dificultar o registro de solicitações consumeristas em centrais de teleatendimento (call centers) e demais canais de serviço de atendimento ao consumidor e para dispor sobre regras de registro de tais solicitações.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3663/2008.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 39 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 39.

.....

XIV – dificultar o registro de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação relativos a produtos e serviços, por meio de centrais de atendimento (*call centers*) ou qualquer outro canal de serviço de atendimento ao consumidor – SAC.” (NR)

Art. 2º A Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigor acrescida do seguinte art. 41-A:

“Art. 41-A. O fornecedor de produtos ou serviços deve manter à disposição do seu órgão fiscalizador, do órgão de proteção e defesa do consumidor e do próprio 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 05 de agosto de 2015

Deputado ALEXANDRE BALDY

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
 Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
 Seção de Legislação Citada - SELEC

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 V
 DAS PRÁTICAS COMERCIAIS**

**Seção IV
 Das Práticas Abusivas**

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994*)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*

XI - *Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999)*

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Seção V

Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

.....

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

.....

CAPÍTULO IV DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
