

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.956, DE 2007

Acrescenta o art. 6º-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para regulamentar os serviços de atendimento presencial ou à distância oferecidos ao consumidor.

Autor: Deputado PAULO PIMENTA

Relator: Deputado WILLIAM DIB

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.956, de 2007, de autoria do nobre Deputado Paulo Pimenta, propõe a inclusão de novo dispositivo no Código de Defesa do Consumidor(CDC), com o objetivo de explicitar as regras para o atendimento, presencial ou à distância, prestados ao consumidor.

No *caput* do novo dispositivo legal, a proposta estabelece a obrigatoriedade de ser fornecido um número de protocolo do registro da demanda do consumidor para consulta posterior e para confirmação do contato.

Determina, no parágrafo primeiro, que o protocolo deverá ser produzido por algum meio que possibilite sua utilização como prova material do contato, e que, juntamente com o protocolo, seja fornecida descrição do teor da demanda apresentada.

A seguir, estabelece, no caso de o atendimento da solicitação ocorrer em prazo superior a 30 minutos, que o fornecedor deve informar ao consumidor as medidas a serem tomadas e o prazo máximo para atendimento da demanda.

Finalmente, determina que o novo dispositivo aplica-se, indistintamente, aos órgãos e empresas públicas da administração direta e indireta.

Em sua justificativa o autor afirma que a forma de atendimento ao consumidor mudou muito desde a edição do CDC. Naquela época, início dos anos 90, a maior parte do atendimento era feita de modo presencial, e o consumidor, por ter contato pessoal com os atendentes das empresas, conseguia um atendimento mais objetivo e, normalmente, tinha sua demanda registrada e uma prova de seu contato. No entanto, hoje em dia, a grande maioria das empresas, sobretudo as mais poderosas e com maior número de clientes, não disponibiliza nenhuma forma de atendimento pessoal.

Na intenção de reduzir custos e aumentar lucros, os fornecedores criaram os chamados “call centers”, normalmente localizados em uma ou duas cidades do País, e eliminaram completamente qualquer possibilidade de atendimento pessoal, o que é muito bom para o fornecedor e péssimo para o consumidor.

Finaliza dizendo que o importante é salientar nesta questão o DESRESPEITO e a INDIFERENÇA com que o consumidor é tratado.

O projeto foi analisado pela Comissão de Defesa do Consumidor e aprovado por unanimidade, e, por conseguinte, em atendimento ao disposto no artigo 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei em apreço, foi despachado para esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Cabe a esta Comissão realizar análise de constitucionalidade, juridicidade, regimentalidade e técnica legislativa da matéria. Com efeito, constatamos que a matéria está inserta na competência legislativa da União, por meio de lei ordinária, e a iniciativa parlamentar é legítima, conforme preceituam os artigos 24, VII, 48 *caput*, e 61, *caput*, da Constituição Federal.

No que diz respeito à constitucionalidade e à juridicidade do Projeto aprovado pela Douta Comissão de Defesa do Consumidor, não constato nenhum óbice à apreciação da matéria.

A forma legislativa do Projeto não merece reparo, pois está em total consonância com o que determina a Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, em especial o seu artigo 11.

Portanto, conforme o exposto, manifesto meu voto no sentido da constitucionalidade, juridicidade, regimentalidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 1956, de 2007.

Sala da Comissão, em _____ de _____ de 2013.

Deputado William Dib
Relator