



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2015
(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Acrescenta o artigo 6º-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer direitos básicos do consumidor em serviços de atendimento à distância.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o artigo 6º-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer direitos básicos do consumidor em serviços de atendimento à distância.

Art. 2º. A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“Art. 6º-A São direitos básicos do consumidor em serviços de atendimento à distância:

I – o de originar chamadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional ao serviço de atendimento por meio de acesso telefônico, chamadas essas que deverão ser tratadas de forma isonômica, tanto do ponto de vista técnico quanto tarifário, não importando a estação de origem;

II – o de ter seu tempo de espera para o início do atendimento de, no máximo, um minuto;



III – o de ter a sua demanda devidamente recebida e registrada, uma vez iniciado o atendimento, em um tempo máximo de 10 minutos;

IV – o de receber número de protocolo no início e no final do contato, que deverá ser produzido por meio técnico que possibilite a sua utilização como prova material do contato realizado pelo consumidor, bem como consultas posteriores sobre o andamento do processo de atendimento.

Parágrafo único: nos casos em que houver a oferta de atendimento por meio de acesso telefônico de maneira gratuita, a prestadora do serviço não poderá, em nenhuma hipótese, estabelecer meios que restrinjam o acesso de chamadas efetuadas por meio de estações móveis.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de atendimento à distância – notadamente por meio telefônico – têm se tornado cada vez mais populares no Brasil. Empresas dos mais variados setores têm disponibilizado linhas de atendimento aos seus clientes, que ofertam desde canais para o registro de queixas e sugestões até serviços mais complexos, como oferta de produtos e serviços e informações sobre movimentações bancárias. A oferta destes recursos, em grande parte por meio de estruturas que permitem ligações gratuitas, é benéfica ao consumidor, que passa a contar com mais um canal de contato com os fornecedores de produtos e serviços. Também é interessante para boa parte das empresas, que assim podem cortar gastos de atendimento presencial. Na verdade, em diversos setores, por exemplo, o de telecomunicações, o contato entre o consumidor e o fornecedor é cada vez mais mediado por serviços de



atendimento à distância, com a virtual extinção de lojas físicas.

Contudo, o que deveria ser um mecanismo a mais de comodidade para o consumidor tem se tornado uma grande dor de cabeça em muitos casos. Centrais de atendimento telefônico que não ofertam serviços de qualidade, seja pela demora no atendimento, seja pela incapacidade de resolução de problemas, são uma queixa constante nos Procons de todo o País. Mas, além disso, um novo empecilho tem sido criado, sobretudo nos serviços de atendimento telefônico gratuitos – o bloqueio de ligações originadas por aparelhos celulares.

Tal bloqueio é baseado, única e exclusivamente, na tentativa das empresas mantenedoras desses serviços de baixarem ao máximo seus custos, mesmo que seja por meio da imposição de um grande inconveniente aos seus clientes. O bloqueio vai na contramão do que vem ocorrendo no mercado de telefonia do País: uma preponderância cada vez maior dos acessos celulares, que já totalizam, segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), 281,7 milhões de linhas em operação¹. Além disso, há de se ressaltar que vem ocorrendo, de maneira cada vez mais intensa, uma substituição da telefonia fixa pela telefonia móvel. Diversos são os domicílios que contam, exclusivamente, com a telefonia móvel. Portanto, o bloqueio do recebimento de ligações originadas de celulares por centrais de atendimento telefônico significa, em grande medida, a exclusão de um grande contingente de brasileiros do acesso a esse serviço.

Assim, com vistas não somente a proibir o bloqueio do recebimento de chamadas de celulares por centrais de atendimento telefônico, mas também a melhorar a qualidade dos serviços prestados por esses fornecedores, apresento o presente projeto de lei. Seu texto acrescenta

¹ Dados de janeiro de 2015.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

artigo ao CDC, para estabelecer direitos básicos do consumidor em serviços de atendimento à distância. Tais direitos incluiriam, além da proibição de bloqueio, o de ter o tempo de espera para início de atendimento de no máximo um minuto, de ter sua demanda devidamente recebida e registrada em no máximo 10 minutos, e o de receber número de protocolo para cada atendimento realizado.

É, portanto, com a plena certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, e com vistas a ampliar a lista de direitos do consumidor, que conclamo o apoio dos nobres colegas Parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2015.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB