



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 926, DE 2015 **(Do Sr. Gilberto Nascimento)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento por pessoa física, atendente humano nos serviços de atendimento ao consumidor - SAC das telefonias, nos termos que requer.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O atendimento nos serviços de atendimento ao consumidor – SAC nas empresas de telefonia serão obrigatoriamente realizados diretamente por pessoa física, atendente humano.

Art. 2º Fica vedada a utilização de atendimento eletrônico de qualquer outro sistema eletrônico para absorção de informações prévias no caso de serviços de atendimento ao consumidor – SAC das empresas de telefonia.

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

JUSTIFICAÇÃO

A atividade das telefônicas em nosso país há muito passou a ser parte integrante da cadeia de produção de riquezas e de renda, ademais, a telefonia tem sido utilizada para infinitas atividades sendo intrinsecamente ligada ao estilo de vida da população brasileira.

Não obstante o papel relevante e de intensa interação com a sociedade brasileira, o entrave se apresenta quando da necessidade de resolução de problemas, reajustes de planos, enfim, quando o Serviço de Atendimento ao Consumidor SAC precisa ser utilizado.

Não obstante os avanços gerados pelo Decreto n.º 6.523 de 31 de junho de 2008 que visou assegurar a melhoria do atendimento das telefônicas com a população, percebe-se que as telefônicas de uma forma geral adotaram mecanismos eletrônicos que desumanizaram o atendimento, e que na prática tem servido como subterfúgio para que as telefônicas cumpram com o período estipulado para atendimento.

Note-se que quando a demanda para a solução de um problema telefônico, este pode ser múltiplo e nada mais escorreito que o atendimento seja direito e sem o entrave do atendimento eletrônico que mais serve para agravar o nível de estresse do cliente, e não dirime o problema.

A forma como as telefônicas têm utilizado os serviços eletrônicos nos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC na realidade se mostram como um grande engodo que nada acrescentam à melhoria de serviço que se busca.

Busca-se com a presente medida assegurar que o código de defesa do consumidor seja efetivamente cumprido, e que seja promovida a resolução dos problemas de forma mais efetiva e rápida, como se deve ser.

Sala das Comissões, em 26 de março de 2015

Deputado **GILBERTO NASCIMENTO**

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

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:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

**CAPÍTULO I
DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO**

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO