

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 613, DE 2015

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar as operadoras de telefonia a proceder à religação de chamadas perdidas a central de atendimento do serviço.

Autor: Deputado RÔMULO GOUVEIA
Relator: Deputado CÉSAR HALUM

I - RELATÓRIO

O Projeto de Le nº 613, de 2015, de autora do Deputado Rômulo Gouveia, propõe que as prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, deverão registrar o telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento, ficando obrigadas a promover a religação por sua iniciativa no caso de queda da comunicação por qualquer motivo, excetuando-se o encerramento do atendimento ou a iniciativa do usuário.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, analisar a questão no que tange a proteção e defesa do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

II - VOTO DO RELATOR

A proposta é evidentemente meritória, pois estabelece a obrigatoriedade de uma prática que defende os direitos básicos do consumidor e impõe o respeito ao usuário dos serviços de telecomunicações.

É comum ouvirmos todo tipo de reclamação dos usuários das operadoras de telefonia em relação às quedas nas ligações, especialmente quando efetuadas para oferecer reclamações ou pedir a solução de algum problema. A consequência é que o usuário-consumidor fica obrigado a fazer várias ligações e perder enorme tempo na tentativa de ter sua demanda atendida.

No entanto, devemos reconhecer que o problema em análise não é exclusivo das empresas de telecomunicações, mas sim de todas as empresas que prestam serviços de atendimento ao consumidor por meio de *call-center*. Por isso, acreditamos que a proposta do projeto de lei ora em relato deve ser estendida a todas as empresas que prestam serviços de atendimento ao consumidor prioritariamente por meio de *call-center*.

O Poder Executivo publicou em 31 de julho de 2008 o Decreto nº 6.523, regulamentando a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público federal. Aproveitamos o texto do supracitado decreto como base de um Substitutivo que oferecemos para contemplar a nova abrangência que achamos oportuna para a proposta do projeto de lei em relato.

Ante o exposto, votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 613, de 2015, na forma do SUBSTITUTIVO anexo.

Sala da Comissão, em _____ de _____ de 2015.

Deputado CÉSAR HALUM
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N° 613, DE 2015

Dispõe sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Art. 2º Esta lei fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, exercido pelos fornecedores de produtos e serviços em todo o país, 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 produtos e serviços.

Art. 3º Para os fins desta lei, SAC é o serviço de atendimento telefônico das empresas que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. A aplicação do disposto nesta lei refere-se ao SAC das empresas cujo atendimento ao consumidor seja exercido prioritariamente por telefone ou internet, numa proporção superior a 50% (cinquenta por cento) do total de atendimento ofertado ao consumidor.

Art. 4º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 5º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º O tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, não poderá ser superior a 15 minutos.

Art. 6º O SAC deverá registrar o telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento.

Parágrafo único. No caso de queda da comunicação por qualquer motivo, excetuados o encerramento do atendimento ou a iniciativa do usuário, fica o atendente do SAC obrigado a promover imediatamente a religação, devendo essa ser registrada no sistema de controle de SAC.

Art. 7º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 8º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 9º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da aquisição de produto ou da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços ou produtos conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a

canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

Art. 10. O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 11. O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 12. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até 02 (dois) minutos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 13. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 14. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente, exceto para esclarecer alguma questão ainda não relatada pelo consumidor.

Art. 15. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 16. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

Art. 17. 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 sequência 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. 18. 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.

Art. 19. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

Art. 20. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Art. 21. A inobservância das condutas descritas nesta lei ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras ou outras de acordo com a legislação em vigor.

Art. 22. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto nesta lei.

Art. 23. Os direitos previstos nesta lei não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 24. Esta lei entra em vigor em 180 (cento e oitenta dias) a contar da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em _____ de 2015.

Deputado CÉSAR HALUM
Relator