

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 Lei nº 613, de 2015, de autoria 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 Nº 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 ofereça 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 de 2015.

Deputado CÉSAR HALUM
Relator