



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº , DE 2015.

(Deputado Marco Antônio Cabral, Deputado Walney Rocha)

Acresce o art. 49-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para regulamentar o atendimento ao cliente em meios de compra disponíveis 24 horas.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º. Fica acrescido à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, o art. 49-A, com a seguinte redação:

“Art. 49-A. As empresas deverão disponibilizar Serviço de Atendimento ao Cliente durante todo o período em que estiver disponível a venda de produtos ou serviços”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei é resultado da nova dinâmica das transações comerciais, onde a relação entre fornecedor e consumidor se dá cada vez mais por via eletrônica e, conseqüentemente, com uma desproporcional relação entre os sujeitos. Enquanto o fornecedor pode (e corriqueiramente o faz) ofertar produtos durante 24 horas por dia, porém em muitos dos casos a mesma empresa não dispõe de meios de atendimento ao cliente (online ou via telefone) durante o mesmo período, ficando o cliente totalmente desprovido de auxílio para dúvidas ou reclamações dependendo do horário de acesso ao serviço de venda. Ademais, é razoável facultar ao consumidor a possibilidade de sanar possíveis dúvidas durante os procedimentos de compra, faculdade esta que não acarreta prejuízo ao fornecedor, muito pelo contrário, traria mais segurança para ambos atores da relação de consumo.

O Direito do Consumidor deve acompanhar a agilidade com a qual a troca de riquezas se opera no Século XXI, tornando-se eficaz e congruente com o disposto na Carta Magna. Assim, garantir ao adquirente a possibilidade de contato com o fornecedor durante todo o período em que o produto está disponível para compra é avançar na esfera protetiva consumerista que cinge o Ordenamento Jurídico brasileiro. Não há, na era das operações financeiras eletrônicas, justificativa para a negativa de contato imediato entre consumidor e vendedor.

Cabe registrar que o decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, conhecida como: “Lei dos SACs” ou “Lei dos Call-Centers” já apresentou a previsão de disponibilidade de atendimento ao cliente durante 24 horas por dia, vide:

“Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.”

Porém o referido decreto tratou apenas de regular o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) para os serviços regulados pelo Poder Público Federal.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Nesse sentido, o acréscimo do art. 49-A ao CDC é caminhar no sentido de ampliar o serviço de atendimento ao cliente durante todo o período em que houver a disponibilidade da compra de produtos ou serviços independente do serviço ser regulado ou não pelo poder público.

Brasília, ____ de _____ de 2015.

MARCO ANTÔNIO CABRAL

Deputado Federal PMDB/RJ

Walney Rocha

Deputado Federal PTB/RJ