



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.333, DE 2015

(Dos Srs. Marco Antônio Cabral e 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2854/2011.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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. 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, em 20 de outubro de 2015.

MARCO ANTÔNIO CABRAL
Deputado Federal PMDB/RJ

Walney Rocha
Deputado Federal PTB/RJ

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I
Disposições Gerais

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

.....

.....

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:

.....

CAPÍTULO II DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Art. 3º 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. 4º 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 Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

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.

Art. 6º 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.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
