



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL RODRIGO MARTINS

PROJETO DE LEI Nº ,DE 2016
(Do Sr. Rodrigo Martins)

Obriga os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone a disponibilizar a opção “falar com um de nossos atendentes” como primeiro item do primeiro menu eletrônico.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC de fornecedores de produtos e serviços que se utilizem de sistemas automatizados de atendimento telefônico ficam obrigados a disponibilizar a opção “falar com um de nossos atendentes” como primeiro item do primeiro menu eletrônico apresentado ao consumidor.

Parágrafo único. O tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente não poderá ultrapassar 1 (um) minuto, contado a partir da seleção, pelo consumidor, da opção pelo atendimento pessoal.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará os infratores às penalidades previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação oficial.



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL RODRIGO MARTINS

2

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC, Lei nº 8.078, de 1990) enumera como um dos princípios essenciais da Política Nacional de Relações de Consumo a “*compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico*” (art. 4º, III).

Nesse sentido, é papel do Estado – e desta Casa Representativa no exercício de sua função legisladora – assegurar que os avanços tecnológicos não coloquem em risco o equilíbrio das relações de consumo e não exponham o consumidor a retrocessos em seus direitos e garantias.

Há, de fato, um excesso no emprego, pelos serviços de atendimento telefônico, de sistemas automáticos que praticamente inviabilizam o contato pessoal do consumidor com representantes dos fornecedores. Esses verdadeiros labirintos eletrônicos dispendem tempo e também recursos dos consumidores, já que, não raramente, as ligações para os fornecedores não são gratuitas.

Ademais, restam por constituir sérios entraves à concretização dos mais prosaicos direitos que a Constituição e o CDC conferem aos consumidores, como o da transparência, da informação plena e da proteção de seus interesses.

Para cessar essa prática nitidamente desfavorável ao consumidor, apresentamos o vertente projeto de lei. O Projeto, sem impedir o uso de sistemas automatizados, simplesmente obriga os fornecedores de produtos ou serviços que se utilizam dessas tecnologias a franquear o atendimento pessoal como primeiro item do primeiro menu eletrônico.



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL RODRIGO MARTINS

3

Remete o descumprimento dessa determinação às sanções já existentes no art. 56 do Código Proteção e Defesa do Consumidor e concede o prazo de (*“vacatio legis”*) 90 dias para que os fornecedores se adaptem a essa nova regulação.

Contamos com a preciosa colaboração dos ilustres Pares para seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em 22 de março de 2016.

Deputado RODRIGO MARTINS