



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.889, DE 2016

(Da Sra. Laura Carneiro)

Obriga que os serviços de atendimento ao consumidor por telefone procedam à religação de chamadas perdidas, e dá outras providências.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3390/2012.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei obriga que os serviços de atendimento ao consumidor por telefone procedam à religação de chamadas perdidas, e dá outras providências.

Art. 2º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone ficam obrigados a registrar o número do CPF – Cadastro de Pessoas Físicas – do usuário e o número do telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento.

Art. 3º No caso de interrupção da ligação por qualquer motivo, excetuado os casos de encerramento do atendimento ou à iniciativa do usuário, fica o atendente do SAC obrigado a promover imediatamente a religação para o telefone de origem, dando continuidade ao atendimento.

Art. 4º Nos casos de retomada de ligação, o atendimento ao usuário prosseguirá da etapa em que foi interrompido na última chamada, mediante consulta das solicitações usuário ao SAC, por meio do número de seu CPF.

Parágrafo único. A consulta ao CPF do usuário para retomada de atendimento poderá ser feita mediante opção na unidade de resposta audível do SAC.

Art. 5º A infração das disposições nesta Lei ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das penalidades previstas em legislação específica.

Art. 6º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta dias) após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A ocorrência de quedas de ligações efetuadas para centrais de atendimento por telefone é frequentemente reportada por cidadãos, sendo especialmente mais frequentes quando o consumidor procura resolver problemas ou mesmo cancelar serviços.

Não é incomum, por exemplo, que os consumidores sejam obrigados a refazer várias vezes as ligações para as mesmas centrais de atendimento em face da recorrência em que as chamadas são interrompidas inadvertidamente.

E, para piorar a situação dos usuários, a cada vez que o consumidor refaz a ligação, ele é obrigado a passar por todas as inúmeras etapas de atendimento até chegar ao ponto em que teve seu processo interrompido.

Esse tipo de situação configura um desrespeito ao cidadão que, não somente fica submetido a um enorme período de espera para ser atendido, mas que, quando chega a sua vez, tem sua chamada interrompida, obrigando-o a iniciar todo o processo de atendimento novamente.

Sendo assim, apresentamos este Projeto de Lei que obriga as empresas que prestam serviços de atendimento ao consumidor por telefone a registrar o número originário da ligação, e restabelecê-la no caso de interrupção de chamada que não tenha sido decorrente de fim de atendimento ou de pedido do consumidor.

Ademais, definimos também que nesses atendimentos telefônicos o número do CPF do usuário seja registrado, para que, no caso de retomada, o mesmo se dê do ponto em que foi interrompido previamente.

Com este projeto, portanto, estamos garantindo dois novos direitos aos usuários de SAC para os casos de interrupção de ligação: prosseguir com o atendimento do ponto em que foi interrompido; ser chamado de volta pelo SAC quando não tiver dado causa a interrupção à ligação.

Consideramos que, com esta proposição, além dos novos direitos aos consumidores, estaremos também estimulando as empresas que prestam esses serviços a adotar medidas que evitem a queda das ligações, pois incorrerão em custos adicionais para refazer a chamada telefônica ao número do consumidor que tenha seu atendimento interrompido inadvertidamente.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 31 de março de 2016.

Deputada Federal LAURA CARNEIRO
(PMDB-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 V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção V
Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. [*\(Artigo acrescido pela Lei nº 12.039, de 1/10/2009\)*](#)

Seção VI
Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o *caput* deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. [\(Parágrafo acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação\)](#)

.....
.....
FIM DO DOCUMENTO