



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2016
(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Obriga os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone a disponibilizar aos consumidores acesso, via internet, às gravações das demandas efetuadas.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone de fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, adicionalmente às determinações estabelecidas na legislação aplicável, ficam obrigados a fornecer gratuitamente aos seus consumidores acesso, por intermédio de seus sítios na rede mundial de computadores (internet), aos registros numéricos e aos correspondentes arquivos audiográficos das demandas efetuadas pelo SAC.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às penalidades previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

JUSTIFICAÇÃO

Constitui uma das diretrizes essenciais do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC, Lei n.º



8.078, de 1990) a “*compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico*” (art. 4º, III). Cumpre, conseqüentemente, ao Estado Regulador assegurar que os progressos tecnológicos não coloquem em risco o equilíbrio das relações de consumo e não exponham o consumidor a retrocessos em seus direitos e garantias.

O emprego cada vez mais maciço dos serviços de atendimento por meio telefônico oferece inúmeras vantagens para os prestadores de serviços públicos, que reduzem seus custos de manutenção com postos físicos de atendimento, e para os clientes, que, em tese, dispõem de um canal de contato instantâneo e acessível aos fornecedores.

Sem embargo de suas qualidades, muitas vezes esses serviços se colocam como obstáculos para a concretização dos interesses mais básicos dos consumidores, seja pelo uso excessivo de sistemas automatizados, que impedem o diálogo com os atendentes, seja pelas dificuldades de se comprovar as informações e decisões tomadas nesse ambiente.

O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, promoveu significativas inovações no regramento dessa modalidade de atendimento, estabelecendo uma série de medidas de proteção do consumidor que se utiliza dos SAC das prestadoras de serviços de interesse público. Um dos grandes progressos referiu-se à garantia de registro numérico do atendimento, com data, hora e objeto da demanda e ao direito de solicitação de acesso ao conteúdo das chamadas, cuja gravação passou a ser obrigatória. Teoricamente, deveria ter-se tornado menos árduo para o consumidor fazer prova das soluções e condições oferecidas pelas prestadoras por telefone quando necessário exigir seu cumprimento.

Lamentavelmente, a realidade dos fatos que se seguiram à vigência desse decreto revela que ainda permanece muito difícil para o consumidor conseguir comprovar a ocorrência dos atendimentos telefônicos e os



CÂMARA DOS DEPUTADOS

acertos ali pactuados, bem como obter o conteúdo das gravações.

O presente projeto pretende enfrentar essa questão ao determinar a disponibilização, pelos fornecedores de serviços regulados, dos protocolos e das gravações em seus sítios na internet.

Como o fornecimento dos registros numéricos dos atendimentos telefônicos e a gravação das conversas já é obrigatória pela legislação em vigor, trata-se de medida que não desafia grandes entraves normativos ou técnicos, mas que representará uma enorme contribuição para aparelhar mais eficientemente o consumidor para a defesa e proteção de seus direitos.

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

Sala das Sessões, em de de 2016

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB