



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.211, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-1427/2011.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 nº 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 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 10 de maio de 2016.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

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 II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995](#)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações

industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

.....
.....
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:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO I
DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
