



C0061121A

CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 613-B, DE 2015

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar as operadoras de telefonia a proceder à religação de chamadas perdidas a central de atendimento do serviço; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. CÉSAR HALUM); e da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação na forma do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor (relator: DEP. FÁBIO SOUSA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA E CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIAÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

III - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”, para obrigar as operadoras de telefonia a proceder à religação de chamadas perdidas a central de atendimento do serviço.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 11 de setembro de 1990, passa a viger com a seguinte redação:

“Art. 70-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, deverão registrar o telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento

§ 1º No caso de queda da comunicação por qualquer motivo, excetuados o encerramento do atendimento ou a iniciativa do usuário, fica a operadora obrigada a promover a religação por sua iniciativa, dispensando nesse caso o usuário de qualquer tempo de espera.

§ 2º Nos contatos efetuados por meio de acesso à internet, serão recolhidos os dados de origem da transação, incidindo a obrigação de que trata este artigo na forma do regulamento.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Projeto de Lei que ora oferecemos obriga as operadoras de telefonia a registrar o telefone de origem das chamadas a suas centrais de atendimento e a promoverem a ligação ao usuário no caso de queda da comunicação.

Pretendemos, com a iniciativa, impor uma prática de respeito ao consumidor que, até o momento, inexiste nas telecomunicações. Os usuários das operadoras relatam, com cansativa frequência, quedas nas ligações efetuadas para oferecer reclamações ou pedir a solução de um problema. As quedas das ligações levam-nos a ligar várias vezes para que a demanda possa ser ouvida e atendida.

O principal efeito desse tipo de falha é a perda de tempo e o desgaste emocional a que o consumidor fica sujeito, pois a cada repetição do contato este deve repetir o procedimento anterior, expondo novamente suas reivindicações.

Nos casos de contato efetuado por meio da internet, a proposta remete ao regulamento os termos em que essa obrigação será imposta. De fato, esta dependerá do tipo de contato efetuado (voz, e-mail, atendimento por escrito em tempo real) e deve coadunar-se a outra legislação, em especial o Marco Civil da Internet, que recentemente entrou em vigor, e cujas disposições extrapolam o âmbito da regulamentação que trata estritamente dos serviços de telecomunicações.

Esperamos, com esta proposta, contribuir para a reversão de um tratamento desrespeitoso do consumidor que, infelizmente, tornou-se prática corrente em nosso mercado de telecomunicações. Contamos, pois, com o apoio de nossos Pares para o debate e aprovação da iniciativa, que reputamos de grande importância para o País.

Sala das Sessões, em 06 de março de 2015.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI N° 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO III DAS REGRAS COMUNS

Art. 70. Serão coibidos os comportamentos prejudiciais à competição livre, ampla e justa entre as prestadoras do serviço, no regime público ou privado, em especial:

I - a prática de subsídios para redução artificial de preços;

II - o uso, objetivando vantagens na competição, de informações obtidas dos concorrentes, em virtude de acordos de prestação de serviço;

III - a omissão de informações técnicas e comerciais relevantes à prestação de serviços por outrem.

Art. 71. Visando a propiciar competição efetiva e a impedir a concentração econômica no mercado, a Agência poderá estabelecer restrições, limites ou condições a empresas ou grupos empresariais quanto à obtenção e transferência de concessões, permissões e autorizações.

EMENDA CONSTITUCIONAL N° 8, DE 1995

Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal.

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam a seguinte Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º O inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 21. Compete à União:

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens;

Art. 2º É vedada a adoção de medida provisória para regulamentar o disposto no inciso XI do art. 21 com a redação dada por esta emenda constitucional.

Brasília, 15 de agosto de 1995

Mesa da Câmara dos Deputados	Mesa do Senado Federal
Deputado Luís Eduardo Presidente	Senador José Sarney Presidente
Deputado Ronaldo Perim 1º Vice-Presidente	Senador Teotonio Vilela Filho 1º Vice-Presidente
Deputado Beto Mansur 2º Vice-Presidente	Senador Júlio Campos 2º Vice-Presidente
Deputado Wilson Campos 1º Secretário	Senador Odacir Soares 1º Secretário
Deputado Leopoldo Bessone 2º Secretário	Senador Renan Calheiros 2º Secretário
Deputado Benedito Domingos 3º Secretário	Senador Levy Dias 3º Secretário
Deputado João Henrique 4º Secretário	Senador Ernandes Amorim 4º Secretário

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Le nº 613, de 2015, de autora do Deputado Rômulo Gouveia, propõe que as prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, deverão registrar o telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento, ficando obrigadas a promover a religação por sua iniciativa no caso de queda da comunicação por qualquer motivo, excetuando-se o encerramento do atendimento ou a iniciativa do usuário.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, analisar a questão no que tange a proteção e defesa do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

II - VOTO DO RELATOR

A proposta é evidentemente meritória, pois estabelece a obrigatoriedade de uma prática que defende os direitos básicos do consumidor e impõe o respeito ao usuário dos serviços de telecomunicações.

É comum ouvirmos todo tipo de reclamação dos usuários das operadoras de telefonia em relação às quedas nas ligações, especialmente quando efetuadas para oferecer reclamações ou pedir a solução de algum problema. A consequência é que o usuário-consumidor fica obrigado a fazer várias ligações e perder enorme tempo na tentativa de ter sua demanda atendida.

No entanto, devemos reconhecer que o problema em análise não é exclusivo das empresas de telecomunicações, mas sim de todas as empresas que prestam serviços de atendimento ao consumidor por meio de *call-center*. Por isso, acreditamos que a proposta do projeto de lei ora em relato deve ser estendida a todas as empresas que prestam serviços de atendimento ao consumidor prioritariamente por meio de *call-center*.

O Poder Executivo publicou em 31 de julho de 2008 o Decreto nº 6.523, regulamentando a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público federal. Aproveitamos o texto do supracitado decreto como base de um Substitutivo que oferecemos para contemplar a nova abrangência que achamos oportuna para a proposta do projeto de lei em relato.

Ante o exposto, votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 613, de 2015, na forma do SUBSTITUTIVO anexo.

Sala da Comissão, em 26 de agosto de 2015.

Deputado CÉSAR HALUM
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 613, DE 2015

Dispõe sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Art. 2º Esta lei fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, exercido pelos fornecedores de produtos e serviços em todo o país, 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 produtos e serviços.

Art. 3º Para os fins desta lei, SAC é o serviço de atendimento telefônico das empresas que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. A aplicação do disposto nesta lei refere-se ao SAC das empresas cujo atendimento ao consumidor seja exercido prioritariamente por telefone ou internet, numa proporção superior a 50% (cinquenta por cento) do total de atendimento ofertado ao consumidor.

Art. 4º 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. 5º 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 O tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, não poderá ser superior a 15 minutos.

Art. 6º O SAC deverá registrar o telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento.

Parágrafo único. No caso de queda da comunicação por qualquer motivo, excetuados o encerramento do atendimento ou a iniciativa do

usuário, fica o atendente do SAC obrigado a promover imediatamente a religação, devendo essa ser registrada no sistema de controle de SAC.

Art. 7º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 8º 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.

Art. 9º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da aquisição de produto ou da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços ou produtos conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

Art. 10. O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 11. O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 12. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até 02 (dois) minutos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 13. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 14. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente, exceto para esclarecer alguma questão ainda não relatada pelo consumidor.

Art. 15. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 16. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

Art. 17. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 18. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Art. 19. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

Art. 20. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Art. 21. A inobservância das condutas descritas nesta lei ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras ou outras de acordo com a legislação em vigor.

Art. 22. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto nesta lei.

Art. 23. Os direitos previstos nesta lei não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 24. Esta lei entra em vigor em 180 (cento e oitenta dias) a contar da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 26 de agosto de 2015.

Deputado CÉSAR HALUM
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião extraordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 613/2015, nos termos do Parecer do Relator, Deputado César Halum.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Eli Corrêa Filho - Presidente, Chico Lopes e Eros Biondini - Vice-Presidentes, Celso Russomanno, Eliziane Gama, Erivelton Santana, Fabricio Oliveira, Iracema Portella, Irmão Lazaro, José Carlos Araújo, Marcos Rotta, Maria Helena, Ricardo Izar, Weliton Prado, Augusto Coutinho, Carlos Henrique Gaguim, César Halum, Deley, Herculano Passos, Ivan Valente, João Fernando Coutinho, Márcio Marinho e Nelson Marchezan Junior.

Sala da Comissão, em 14 de outubro de 2015.

Deputado ELI CORRÊA FILHO
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL N° 613, DE 2015

Dispõe sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Art. 2º Esta lei fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, exercido pelos fornecedores de produtos e serviços em todo o país, 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 produtos e serviços.

Art. 3º Para os fins desta lei, SAC é o serviço de atendimento telefônico das empresas que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. A aplicação do disposto nesta lei refere-se ao SAC das empresas cujo atendimento ao consumidor seja exercido prioritariamente por telefone ou internet, numa proporção superior a 50% (cinquenta por cento) do total de atendimento ofertado ao consumidor.

Art. 4º 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. 5º 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 O tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, não poderá ser superior a 15 minutos.

Art. 6º O SAC deverá registrar o telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento.

Parágrafo único. No caso de queda da comunicação por qualquer motivo, excetuados o encerramento do atendimento ou a iniciativa do usuário, fica o atendente do SAC obrigado a promover imediatamente a religação, devendo essa ser registrada no sistema de controle de SAC.

Art. 7º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 8º 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.

Art. 9º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da aquisição de produto ou da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços ou produtos conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

Art. 10. O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 11. O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 12. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até 02 (dois) minutos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 13. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 14. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente, exceto para esclarecer alguma questão ainda não relatada pelo consumidor.

Art. 15. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 16. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

Art. 17. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 18. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Art. 19. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

Art. 20. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Art. 21. A inobservância das condutas descritas nesta lei ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras ou outras de acordo com a legislação em vigor.

Art. 22. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto nesta lei.

Art. 23. Os direitos previstos nesta lei não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 24. Esta lei entra em vigor em 180 (cento e oitenta dias) a contar da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 14 de outubro de 2015.

Deputado **ELI CORRÊA FILHO**
Presidente

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I - RELATÓRIO

Tramita nesta Comissão, em regime de apreciação conclusivo, o Projeto de Lei nº 613, de 2015, da lavra do Deputado Rômulo Gouveia, que obriga as operadoras de telefonia a reestabelecer a chamada realizada às suas centrais de atendimento, caso a mesma não tenha sido interrompida por finalização do atendimento ou por iniciativa do consumidor.

O texto já foi apreciado pela Comissão de Defesa do Consumidor, que optou por aprova-lo na forma de um Substitutivo, o qual estendeu a obrigação de reconexão à todas as centrais de atendimento ao consumidor, e não a apenas às centrais das empresas de telefonia.

Além disso, o Substitutivo trouxe para o nível legal uma série de determinações presentes no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que trata de regras gerais sobre Serviços de Atendimento ao Consumidor.

Transcorrido do prazo regimental, não foram apresentadas emendas nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A ideia de se obrigar as empresas de telefonia a reestabelecer as ligações às suas centrais de atendimento que não foram interrompidas por finalização de atendimento ou por ação do consumidor é altamente meritória em face da realidade que se observa na prestação desse serviço por parte dos *call-centers*.

É extremamente frequente a situação em que o consumidor, já tendo passado por números e extensos menus, verbalizados por vozes artificiais, e depois de inúmeras escolhas, na iminência de ser atendido, tem sua ligação subitamente interrompida.

Esse tipo de situação, além de extremamente desgastante, sujeita o consumidor a custos adicionais das ligações, sem que a culpa tenha sido dele, o que dá uma dimensão da importância da matéria em análise.

Além disso, concordamos com o Parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, que aponta que o problema não está adstrito às empresas

de telefonia, mas ao setor de *call-centers* como um todo, o que nos leva a apoiar também com o Substitutivo aprovado naquele órgão, estendendo a obrigação a todos os serviços de atendimento telefônico.

Diante do exposto, o voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 613, de 2015, na forma do Substitutivo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor.

Sala da Comissão, em 11 de maio de 2016.

Deputado FÁBIO SOUSA
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 613/2015 na forma do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Fábio Sousa.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Alexandre Leite - Presidente, Jorge Tadeu Mudalen - Vice-Presidente, Afonso Motta, Bilac Pinto, Celso Pansera, Eduardo Cury, Fabio Reis, Franklin Lima, Gilberto Nascimento, Hélio Leite, Jhc, Luiza Erundina, Marcelo Aguiar, Margarida Salomão, Missionário José Olimpio, Roberto Alves, Sandro Alex, Victor Mendes, Vitor Lippi, André Figueiredo, Claudio Cajado, Elizeu Dionizio, Fábio Sousa, Fernando Monteiro, Flavinho, Goulart, Izalci, João Daniel, José Rocha, Laudívio Carvalho, Milton Monti, Nelson Meurer, Rômulo Gouveia, Ronaldo Martins, Sandes Júnior, Sóstenes Cavalcante e Vitor Valim.

Sala da Comissão, em 30 de agosto de 2016.

Deputado ALEXANDRE LEITE

Presidente

FIM DO DOCUMENTO