



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.348, DE 2019 **(Do Sr. Da Vitoria)**

Acrescenta dispositivo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o atendimento ao público por meio de dispositivos robotizados ou automatizados

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2228/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta dispositivo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que *“Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”*, para dispor sobre o atendimento ao público por meio de dispositivos robotizados ou automatizados.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte inciso XV em seu art. 39:

“Art. 39.....

XV – fornecer serviço de atendimento ao público por meio de dispositivos robotizados ou automatizados, sem a possibilidade de contato direto com pessoa natural, a qualquer tempo do atendimento, sendo vedado o acionamento deste contato direto somente por meio de comando de voz.

.....”

Art. 3º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As diversas formas de relação de consumo experimentam, ao longo dos últimos tempos, processos cada vez mais persuasivos. Os manuais de propaganda, os canais de divulgação e as técnicas de abordagem dos potenciais consumidores de bens e serviços avançaram significativamente, causando, em muitos casos, desconforto para os cidadãos.

Na sequência destas novas técnicas, muitos parlamentos em todo o mundo adotaram legislações de defesa dos consumidores. No Brasil, a aprovação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei nº 8.078, de 1990, constituiu-se num importante marco regulatório e verdadeiro divisor de águas nas relações de consumo.

Os princípios básicos de consumo estão bem calcados nesta norma jurídica. Entretanto, com o advento de novas tecnologias, muitos novos e agressivos métodos de abordagem são testados nos mercados diversos. Assim, vez por outra os formuladores de políticas públicas são instados a atualizarem o CDC, para evitar que abusos sejam cometidos.

No sentido de cortar custos e ampliar as possibilidades de

atendimento ao público, muitos produtores de bens e prestadores de serviço têm adotado como estratégia a instalação de centrais de atendimento robotizadas ou automatizadas. Nestes casos, a maior parte do atendimento é automatizado, sem a comunicação direta entre produtor e consumidor.

Ocorre que, em muitos dos atendimentos, o consumidor se depara com uma situação em que a falta do elemento humano inviabiliza o seu justo atendimento. E, para piorar, muitas destas soluções robotizadas ou automatizadas não possuem qualquer alternativa de atendimento por meio de uma pessoa, o que frustra a tentativa do consumidor de reivindicar seus direitos.

Há, em algumas destas soluções, somente a opção de acesso ao menu de atendimento por meio de comando de voz, que se apresenta como uma solução falha, e em muitas ocasiões “não entende” o que o consumidor repetidamente fala.

Em todas estas situações há uma evidente assimetria em desfavor do consumidor, o que entendemos como uma prática abusiva na relação de consumo.

Por meio do presente Projeto de Lei buscamos eliminar estes abusos. Estamos propondo uma atualização do CDC, inserindo um novo inciso no artigo 39, que elenca as situações de práticas abusivas. Desta forma, consideramos abusivo o fato de colocar à disposição dos consumidores serviços de atendimento sem a opção de poder falar diretamente com uma pessoa, mas somente com a solução robotizada ou automatizada. Também vedamos o acesso ao atendente somente por comando de voz, uma vez que muitos dos cidadãos não conseguem “ser entendidos” por sistemas deste tipo. Desta forma, os serviços de atendimento deverão possibilitar acessos aos atendentes, a qualquer tempo, por meio de teclagem de um dígito ou de um clique em um ícone específico, por exemplo.

Contribuímos, assim, para um maior equilíbrio das relações de consumo, de forma que o cidadão volte a poder contatar seus fornecedores em busca de informações e soluções em suas compras e contratações.

Contamos com o necessário apoio de todos os parlamentares para a aprovação desta iniciativa que responde ao clamor de milhões de consumidores em todo o Brasil.

Sala das Sessões, em 16 de abril de 2019.

Deputado DA VITORIA

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 IV
Das Práticas Abusivas**

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

XI - Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a

fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995\)](#)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999\)](#)

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 13.425, de 30/3/2017, publicada no DOU de 31/3/2017, em vigor 180 dias após a publicação\)](#)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

.....

FIM DO DOCUMENTO
