

PROJETO DE LEI Nº , DE 2020

(Da Sra. RENATA ABREU)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 9.472, de 17 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para promover melhorias no registro de solicitações consumeristas.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do inciso XV, com a seguinte redação:

“Art. 39

.....

XV – dificultar o registro de solicitações consumeristas em centrais de teleatendimento (call centers) e demais canais de serviço de atendimento ao consumidor.

.....”

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos incisos XIII e XIV, com as seguintes redações:

“Art. 3º

.....

XIII – Realizar, presencialmente, em qualquer ponto de venda das prestadoras, a rescisão do contrato de prestação de serviços, fazer reclamações, transferência de titularidade ou quaisquer outras espécies de solicitações sobre os serviços ofertados;

XIV – a registrar e acompanhar, sem embargo, suas reclamações e solicitações em centrais de atendimento (call centers) e demais canais de atendimento ao consumidor.

.....”

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

JUSTIFICAÇÃO

Não é de hoje que a população brasileira enfrenta problemas com os sistemas de atendimento ao consumidor, em especial em relação a serviços de telecomunicações. São ligações intermináveis, longas esperas e, mesmo com tal sofrimento, não há qualquer garantia de que o problema será resolvido. É um verdadeiro desrespeito ao consumidor.

Diversas foram as iniciativas para resolução desses problemas. Há que se reconhecer que foram grandes os avanços trazidos pelo Decreto sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor¹, Decreto SAC, de 2008, e pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC², aprovado pela Anatel em 2014. Entretanto, apesar das melhorias, ainda são muitos os problemas enfrentados pelo consumidor brasileiro quando quer fazer uma reclamação, ainda mais quando envolve prestadoras de serviços de telecomunicações.

Tais problemas são um pouco menores quando a reclamação acontece por meios presenciais. O contato face a face garante melhor comunicação e mais empatia, permitindo melhores condições para resolução das demandas. Entretanto, grande parte dos estabelecimentos comerciais das prestadoras se presta somente à venda, não registrando reclamações. São, em geral, postos terceirizados que mostram a grande eficiência dessas empresas em vender, o que, infelizmente, não se reflete também em eficiência no atendimento no pós-venda.

O intuito da proposta legislativa é, então, exigir que os pontos de vendas sejam também pontos de atendimento a demandas consumeristas, transpondo a eficiência no sistema de vendas para o sistema de pós-vendas.

Ademais, o projeto prevê também que o ato das prestadoras de dificultar o registro de solicitações se torne uma prática abusiva, nos termos do CDC (Código de Defesa do Consumidor). Essa medida se aplica a todos os fornecedores de produtos e serviços, não só de telecomunicações, já que esse tipo de comportamento não é aceitável em nenhum tipo de relação consumerista.

¹ Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm

² Disponível em <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

Com esses ajustes na legislação de telecomunicações, bem como no CDC, acreditamos que os consumidores brasileiros serão mais respeitados e poderão exercer sua cidadania em melhores condições frente a fornecedores que cometem práticas abusivas.

Sala das Sessões, em de de 2020.

Deputada RENATA ABREU