

PROJETO DE LEI Nº , DE 2020

(Da Srª ALINE GURGEL)

Dispõe sobre acesso ao atendente nos
Serviços de Atendimento ao Consumidor –
SAC dos serviços de telecomunicações.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece tempo máximo para que os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC dos serviços de telecomunicações efetivem o atendimento pessoal aos consumidores.

Art. 2º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC das prestadoras de serviços de telecomunicações são obrigadas a oferecer ao consumidor a opção de acesso ao atendente como primeiro item do primeiro nível do sistema de autoatendimento.

Parágrafo único. O tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente não poderá ultrapassar 60 (sessenta) segundos, contados a partir da opção pelo atendimento pessoal por parte do consumidor.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às penalidades previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das demais penalidades previstas em legislação específica.

Art. 4º Esta Lei entra em na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Constitui um dos princípios essenciais da Política Nacional de Relações de Consumo prevista na Lei n.º 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) a “compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico” (art. 4º, III). Entende o Código que a aparato institucional de defesa do consumidor deve garantir que os avanços nas tecnologias disponíveis no mercado não acentuem o desequilíbrio nas relações de consumo e não suscitem retrocessos nos direitos e garantias dos consumidores.

A massificação da utilização de sistemas automatizados de autoatendimento tem, na prática, impossibilitado o acesso do consumidor a representantes dos fornecedores. Esse problema é ainda mais evidente nos serviços regulados de telecomunicações (telefonia fixa e móvel/celular, conexão à internet e televisão por assinatura).

Embora o CDC tenha preceitos gerais que exijam serviços públicos adequados e eficazes e existam normas infralegais com o objetivo de regular os SACs das operadoras de telecomunicações (Decreto n.º 6.523/2008 e Regulamento Geral de Direitos de Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC), a verdade é que novas soluções são necessárias para que as empresas de telefonia e correlatas cessem essas condutas altamente lesivas aos consumidores.

E é justamente esse o objetivo do presente projeto. Ele obriga as prestadoras a oferecer o contato pessoal como primeiro item do primeiro menu eletrônico. E estabelece o tempo máximo de 60 segundos para a concretização desse atendimento. Em caso de descumprimento, determina a aplicação das rigorosas sanções já existentes no CDC.

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

Sala das Sessões, em 1.º de fevereiro de 2021.



Deputada ALINE GURGEL

2020-11035

Documento eletrônico assinado por Aline Gurgel (REPUBLIC/AP), através do ponto SDR_56011,
na forma do art. 102, § 1º, do RICD c/c o art. 2º, do Ato
da Mesa n. 80 de 2016.



* C D 2 1 7 9 9 7 7 2 7 1 0 *