



## **PROJETO DE LEI Nº           , DE 2021**

(Do Sr. MÁRCIO MARINHO)

Dispõe sobre Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) durante períodos de calamidade pública ou estado de emergência, e dá outras providências

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1. Torna obrigatório o funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) mesmo durante a vigência de estado de calamidade pública ou estado de emergência.

I – 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.

II – O funcionamento deverá obedecer aos horários e dias conforme estabelecido no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008;

Art. 2. A inobservância da obrigação prevista no caput do artigo 1º 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.

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



## JUSTIFICAÇÃO

Com o advento dessa mazela mundial – a pandemia do coronavírus – o mundo foi obrigado a se reinventar em diversos setores, e no tratamento com o consumidor a situação não foi diferente.

Contudo, o que percebemos é que a pandemia acabou servindo de justificativa para infringir direitos consumeristas conquistados com tanta luta e labor. E aqui me refiro às várias reclamações e denúncias de que os Serviços de Atendimento ao Consumidor (via atendimento telefônico) simplesmente pararam de ser prestados por algumas empresas ou pioraram muito.

O levantamento feito pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) do governo federal, baseado em dados do Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), mostraram que foi crescente o número de demandas sobre a ineficiência dos SACs durante a pandemia.

Sabemos que o atual cenário é crítico, mas desabilitar um serviço de *call center* durante um declarado estado de calamidade, onde o único jeito de contatar a empresa reclamada é via telefone (já que pessoalmente estamos em isolamento social), chega a ser inepto e improdutivo.

E ainda, o serviço de atendimento telefônico ao consumidor pode facilmente ser desenvolvido no modo *home office*, evitando dispensa de empregados e garantindo o atendimento ao consumidor num cenários tão crítico.

Por isso, o projeto de lei aqui exposto carece do apoio dos nobres pares, a fim de sanar essa falha, garantir o direito do consumidor e prevenir que essa situação ocorra em caso de um futuro novo estado de calamidade ou de emergência que possamos percorrer.



Pelo exposto, pedimos aos nobres parlamentares o apoio necessário à aprovação do presente projeto, que visa o aperfeiçoamento da proteção ao consumidor e cidadão brasileiro.

Sala das Sessões, em        de        de 2021.

**Deputado MÁRCIO MARINHO**  
Republicanos/BA

