



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 340, DE 2021**

**(Da Sra. Aline Gurgel)**

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

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-4801/2016.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2020**

(Da Sr<sup>a</sup> 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.

2020-11035

Deputada ALINE GURGEL

3

Apresentação: 09/02/2021 15:40 - Mesa

PL n.340/2021

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.



**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 II  
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

---

## DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, 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 serviços.

### CAPÍTULO I DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, 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.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

<b>FIM DO DOCUMENTO</b>
-------------------------