



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 844, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3390/2012.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD



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



LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

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.

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 VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;

- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. ([*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*](#))

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. ([*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993*](#))

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
