



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada Lídice da Mata – PSB/BA

Apresentação: 04/05/2022 17:39 - Mesa

PDL n.117/2022

PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO Nº DE 2022.
(Da Sra. Lídice da Mata)

Susta os efeitos da aplicação do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que “Regulamenta a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor”.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Este Projeto de Decreto Legislativo susta os efeitos do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que “Regulamenta a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor”.

Art. 2º Ficam sustados, nos termos do art. 49, V, da Constituição da República Federativa do Brasil, os efeitos do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022.

Art. 3º Este decreto legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Decreto 11.034, publicado no dia 5 de abril de 2022, revoga o Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, que estabelecia diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, ou seja, sobre o SACs.

Observa-se que, apesar do Decreto objetivar evidenciar os direitos básicos do consumidor e protegê-los das práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento dos serviços, o que se verifica é exatamente o contrário. Este decreto impõe medidas que retiram benefícios dos consumidores e favorecem claramente as

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lídice da Mata

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228572813800>





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Lídice da Mata – PSB/BA

Apresentação: 04/05/2022 17:39 - Mesa

PDL n.117/2022

empresas infratoras. Além disso, perdeu-se a oportunidade de fazer inovações que tanto o setor necessita, e de contribuir para o fortalecimento dos sistemas de proteção aos consumidores. Exemplificamos algumas dessas medidas:

- Retira-se a obrigatoriedade de se falar com o atendente no primeiro Menu;
- Reduz-se o prazo de obrigação de falar com o atendente, de 24h para 8h;
- Retira-se a uniformização do prazo de 60 segundos para o atendimento e passa para cada setor regular esse tempo, a seu critério;
- Diminui a importância de uma reclamação e de uma melhor atenção e respeito aos consumidores individuais, quando considera o “porte da empresa” na quantificação dessas reclamações;
- Estabelece no art. 5 que o funcionamento do SAC não pode ser inferior a 8 horas para atendimento humano, ferindo o art. 4 que disponibiliza o SAC durante as 24 horas por dia e sete dias da semana;
- Estabelece no artigo 13 o prazo de 7 dias corridos para que a demanda do consumidor seja atendida, mas liberando no parágrafo 4 para os órgãos ou as entidades competentes estabelecerem o prazo para resolução das demandas do SAC.

O SAC é uma extensão da venda, e de acordo com o que foi editado nesse decreto, há violações ao CDC. O novo decreto derruba princípios já conquistados pelo CDC, que de acordo com o art. 4º, a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento as necessidades dos consumidores, a transparência e a harmonia. Ela viola também o art. 6º do CDC, inciso III, que garante a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços. Como vemos no decreto, o consumidor deverá ficar à mercê da boa-fé dos órgãos ou das entidades reguladoras em estabelecer o horário de atendimento telefônico por humanos superior ao estabelecido de oito horas diárias. Claramente, isso fere o inciso III do art. 4º do CDC, que garante a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor.

Por isso esse novo decreto é um retrocesso, pois mexe nos

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lídice da Mata
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228572813800>





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada Lídice da Mata – PSB/BA

direitos fundamentais já conquistados e privilegia o interesse do mercado regulado, em detrimento do consumidor, e extrapola os limites da regulamentação, por evidente ofensa aos princípios de direito econômico insertos no art. 170 da Constituição Federal, notadamente a defesa do consumidor.

Diante dessas razões expostas, solicitamos aos nobres Deputados e Deputadas o apoio necessário para, nos termos do art. 49, V, da Constituição Federal, revogar o Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

Sala das Sessões, em 04 de maio de 2022.

Deputada Lídice da Mata
PSB/BA



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lídice da Mata
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD228572813800>