

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO Nº 117, DE 2022**

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”.

**Autora:** Deputada LÍDICE DA MATA

**Relator:** Deputado DUARTE

Apresentação: 20/04/2023 16:01:25.480 - CDC

PRL 1/0

PRL n.1

## **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022, de autoria da Deputada Lídice da Mata, propõe a sustação dos 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”.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor cabe-nos analisar a questão no que tange aos direitos do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022, revogou o Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, que estabelecia diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Como todos sabem, o SAC é um serviço essencial para o bom atendimento do consumidor, bem como uma garantia de que seus direitos estão sendo observados pelo fornecedor. Portanto, uma mudança na regulamentação desse serviço deve ser analisada com atenção para que seja mantido o equilíbrio na relação entre consumidores e fornecedores.

Nesse sentido, analisando-se o decreto que se deseja sustar, verifica-se que o mesmo quebrou o necessário equilíbrio nas relações de consumo. A revogação do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, resultou na retirada de direitos dos consumidores e favoreceu os fornecedores que não prestam a devida atenção às normas consumeristas.



Conforme bem justifica a autora deste Projeto de Decreto Legislativo, o Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, impõe medidas que prejudicam o consumidor, vejamos:

“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.”

Além das dificuldades para o consumidor expostas acima, o decreto combatido ainda afronta os direitos básicos do consumidor, duramente conquistados e claramente expostos no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Isto posto, nada mais havendo nos aspectos em que cabe análise desta Comissão, nosso voto é no sentido da **APROVAÇÃO** do Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2023.

Deputado **DUARTE** (PSB/MA)

RELATOR

