

## 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 de 2022, que “Regulamenta a Lei nº 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

### VOTO EM SEPARADO

(Do Sr. Deputado VINICIUS CARVALHO)

O nobre relator, Deputado Duarte, do Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022, apresentou nesta Comissão parecer favorável ao projeto, que pretende sustar os efeitos da aplicação do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022, o qual estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Ao analisarmos o projeto identificamos que a proposta contém equívocos de interpretação sobre medidas inovadoras estabelecidas pelo normativo que, no entendimento da autora e do relator, supostamente estariam prejudicando atendimentos de consumidores no canal SAC.

O parecer apresentado no âmbito desta comissão corrobora com a justificativa da autora do projeto de que o Decreto 11.034/2022 impõe medidas que prejudicam o consumidor, porém ao examinarmos as medidas trazidas pelo regramento atualizado compreendemos que essas estabelecem direitos aos consumidores e obrigações aos fornecedores que melhoram as relações de consumo, entre as quais exemplificamos:

Art. 3º O **acesso ao SAC será gratuito** e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.



Art. 4º O acesso ao SAC **estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.**

§ 1º O acesso de que trata o **caput** será garantido por meio de, no mínimo, um dos **canais de atendimento integrados**, cujo funcionamento será amplamente divulgado.

§ 2º O acesso ao **SAC prestado por atendimento telefônico será obrigatório**, nos termos do disposto no art. 5º.

Art. 5º Os órgãos ou as entidades reguladoras competentes observarão as seguintes condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor:

I - **horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano;**

II - opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços; e

III - tempo máximo de espera para:

a) o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada; e

b) a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.

Art. 7º As opções de acesso ao SAC constarão de maneira clara:

I - em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor na contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e

II - nos canais eletrônicos do fornecedor.

Como vimos acima, não são verdadeiras as afirmações de que o atendimento telefônico seria prejudicado e que as regiões mais longínquas e com menor acesso à tecnologia poderiam ter uma redução na qualidade de atendimento. A realidade é que o decreto, amplamente debatidos entre Governo e sociedade, representa um grande avanço para as relações de consumo no Brasil. Vale ressaltar que as inovações foram fundamentais, pois há mais de 14 anos era aguardada a atualização da regulamentação do SAC.

A elaboração e aprovação do Decreto 11.034/22 contou com a participação da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senacon/MJSP), que além de fixar novas regras de atendimento dos SACs, estabeleceu um número de protocolo único em que o consumidor poderá acompanhar as demandas.



O decreto também inova em dar competência à Senaçon de desenvolver uma metodologia para implementar a ferramenta de efetividade dos SACs, ouvidos órgãos e as entidades reguladoras, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os representantes de prestadores de serviços de relacionamentos com consumidores.

Está evidente que o decreto propiciará uma integração maior entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, composto por mais de 900 Procons e pela própria Senaçon, com os órgãos reguladores de diversos mercados campeões de reclamações pelos consumidores.

O Banco Central do Brasil, a Superintendência de Seguros Privados, a Agência Nacional de Telecomunicações, a Agência Nacional de Aviação Civil, entre outros supervisores de mercados regulados, os quais com a entrada em vigor do novo decreto passaram a ter responsabilidade de contribuir com a fiscalização de bancos, financeiras, seguradoras, planos de saúdes, empresas provedoras de internet, companhias aéreas e outras empresas que atuam em mercados que são recordistas de reclamações.

Esse decreto começou a ser gestado em 2017, tendo sido debatido amplamente por acadêmicos, autoridades representantes de consumidores e de associações empresariais. Essa norma é fruto de 5 anos de trabalho árduo em prol dos consumidores.

Fica a impressão de que se trata de uma tentativa de desmonte de uma norma exitosa, que traz mais efetividade para melhorar as relações de consumo. Essa tentativa pode estar calcada em falta de informação ou na intenção de retroceder em questões levada à evolução na gestão anterior.

A partir da leitura do texto que se encontra em vigor, não podemos deixar de destacar outra inovação importante: a preocupação fundamental com a proteção de dados pessoais dos consumidores do nosso país. O decreto contém garantias expressas de privacidade de dados e o dever de cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Isso ressalta a competência da Senaçon e de todo Sindec para a aplicação da LGPD.



Vale lembrar que o foco dado pela norma vigente aos índices de resolução das demandas e não apenas a velocidade do atendimento, como a regra anterior previa, propiciará maior qualidade no tratamento das reclamações, melhorando a efetividade da atuação das empresas na busca de soluções:

Art. 8º No tratamento das demandas, o SAC garantirá a:

I - tempestividade;

II - segurança;

III - privacidade; e

**IV - resolutividade da demanda.**

Parágrafo único. No tratamento das demandas serão observados ainda os princípios da:

I - dignidade;

II - boa-fé;

III - transparência;

IV - eficiência;

V - eficácia;

**VI - celeridade;** e

VII - cordialidade.

Outro pilar desse decreto é a imposição de sanções administrativas mais gravosas para empresas que descumprirem as novas regras. O art. 16 estabelece que “ainobobservância ao disposto neste Decreto acarretará a aplicação das sanções estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, **sem prejuízo da aplicação das sanções constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e das entidades reguladoras**”. No caso de instituições financeiras, por exemplo, será possível a aplicação de punições pelo Banco Central previstas na Lei 13.506/2017, que dispõe sobre a fiscalização e aplicação de penalidades no setor financeiro:

Art. 5º São aplicáveis as seguintes penalidades às pessoas mencionadas no art. 2º desta Lei, de forma isolada ou cumulativa:



- I - admoestação pública;
- II - multa;
- III - proibição de prestar determinados serviços para as instituições mencionadas no caput do art. 2º desta Lei;
- IV - proibição de realizar determinadas atividades ou modalidades de operação;
- V - inabilitação para atuar como administrador e para exercer cargo em órgão previsto em estatuto ou em contrato social de pessoa mencionada no caput do art. 2º desta Lei;
- VI - cassação de autorização para funcionamento.

Ou seja, mais uma vez lembramos a importância da aplicação sistêmica do direito do consumidor, uma grande inovação desse decreto.

Ante o exposto somos pela rejeição do PDL 117/2022, pois entendemos que o Decreto 11.034/22 é uma norma que inova e protege muito mais o consumidor, deixando claro que as empresas precisam atender bem, com rapidez, com efetividade e resolutividade.

Datado e assinado eletronicamente.

Sala da Comissão, de 2023.

Deputado VINICIUS CARVALHO  
Republicanos/SP



\* C D 2 3 9 6 9 3 1 0 1 3 0 0 \*

