



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº ____/2023

(Do Sr. Rodrigo Valadares)

Altera a redação da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor e dá outras providências.

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar com as seguintes alterações:

“CAPÍTULO VI-B

Do Serviço de Atendimento ao Consumidor

Art. 54-H. Será garantido ao consumidor, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo federal, o suporte pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, conforme regulamentação editada pelo Poder Executivo.

§ 1º Para fins do disposto no "caput", considera-se Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

§ 2º A empresa estrangeira que opera em território nacional, quando existir acordo de parceria de operações com empresas nacionais, poderá utilizar a estrutura de Serviços de Atendimento ao Cliente - SAC da associada para atendimentos em território nacional. (NR)”

Art. 2º Esta Lei passa a vigorar 180 (cento e oitenta) dias após sua promulgação.

JUSTIFICATIVA

O Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que regulamentou as diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC no





Código de Defesa do Consumidor – CDC modernizou e aperfeiçoou o atendimento ao consumidor em nosso país. Entretanto, algumas lacunas se mantiveram como no caso de empresas estrangeiras que atuam em território nacional, que muitas vezes embora tenham representantes no Brasil, não tem uma estrutura de Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC para atendimento dos consumidores brasileiros que utilizam de seus serviços.

Para fins de exemplo, as empresas aéreas estrangeiras que atuam em território brasileiro muitas das vezes não tem esta estrutura, entretanto estas mantêm acordos de parceria de operações, acordos de *codeshare* e alianças internacionais de companhias aéreas onde operam a venda de passagens aéreas, realizam serviços de manutenção em aeronaves e fornecem estrutura logística para estas companhias.

O Brasil tem a tradição de realização de parcerias com empresas estrangeiras não apenas no setor de aviação civil, mas também em setores como informática, automobilístico e de varejo. Para fins de exemplo, a parceria entre a japonesa Nintendo e a brasileira Gradiente fez nascer a *joint-venture* Playtronic, que permitiu a vinda dos videogames japoneses para o Brasil nos anos 1990; na aviação civil a Viação Aérea Rio-Grandense (VARIG), que encerrou suas atividades em 2006 foi uma das fundadoras da Star Alliance, uma das maiores alianças entre empresas aéreas no mundo no ano de 1997.

<i>Empresa Nacional</i>	<i>Acordo de parceria de operações</i>
LATAM	Delta Airlines (Estados Unidos), AeroMexico (México), Alaska Airlines (Estados Unidos), Austrian Airlines (Áustria), Swiss Airlines (Suíça), Qatar Airlines (Catar), Iberia (Espanha), Japan Airlines (Japão), Qantas Airlines (Austrália), Finnair (Finlândia), Lufthansa (Alemanha), Malaysia Airlines (Malásia), British Airlines (Reino Unido), Cathay Pacific (Hong





	Kong) e Royal Jordanian (Jordânia)
Gol	Air France (França), KLM (Holanda), American Airlines (Estados Unidos), Avianca (Colômbia), Aerolineas Argentinas (Argentina), Copa Airlines (Panamá), AeroMexico (México), VoePass (Brasil), South African Airlines (África do Sul), Aegean (Grécia), JetStar (Austrália), Emirates (Emirados Árabes Unidos), Eithad Airlines (Emirados Árabes Unidos), Aer Lingus (República da Irlanda), West Jet (Canadá), Brussels Airlines (Bélgica), EgyptAir (Egito), Viva Air (Colômbia), Paranair (Paraguai), Korean Air (República da Coreia), Royal Air Maroc (Marrocos), TAAG (Angola), Hahn Air Systems (Alemanha), Vueling (Espanha), Boliviana de Aviación (Bolívia), Alaska Airlines (Estados Unidos), Air Century (República Dominicana), China Eastern (República Popular da China), Link Airways (Austrália), Sky Express (Grécia), Virgin Australia (Austrália), Volotea (Espanha), Croatia Airlines (Croácia), Hawaiian Airlines (Estados Unidos), Bahamas Air (Bahamas), Middle East Airlines (Líbano), Fly Dubai (Emirados Árabes Unidos), Caribbean Airlines (Trinidad e Tobago), Saudia (Arábia Saudita), Hong Kong Airlines (Hong Kong), Juneyao Airlines (República Popular da China), Spice Jet (Índia), Thai Smile





CÂMARA DOS DEPUTADOS

	(Tailândia), Thai Airways (Tailândia), Bangkok Airlines (Tailândia), Scoot (Singapura), Star Lux (República da China - Taiwan), Uganda Airlines (Uganda), Kenya Airlines (Quênia), Air Baltic (Letônia), Blue Panorama (Itália), Fly Safair (África do Sul) e Garuda Indonesia (Indonésia)
Azul	Turkish Airlines (Turquia), Air Canada (Canadá), United Airlines (Estados Unidos), TAP Portugal (Portugal) e Copa Airlines (Panamá)

Este Projeto de Lei visa principalmente garantir que o consumidor que compre algum produto ou serviço no exterior tenha seu direito de ser atendido de maneira mais célere seguindo a legislação vigente em nosso país e ao mesmo tempo garante uma desburocratização para que empresas estrangeiras possam utilizar as estruturas de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC das empresas com as quais se tenha acordo de parceria de operações, reduzindo assim seu custo de operação no Brasil, culminando com o barateamento do *ticket* médio da passagem aérea e o aumento da visitação de turistas em território nacional.

Certo da relevância da matéria, rogo aos Nobres Pares a aprovação breve da proposição para garantir a estabilidade institucional em nosso país.

Sala das Sessões, 04 de Julho de 2023.

RODRIGO VALADARES

Deputado Federal – UNIÃO/SE





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Apresentação: 04/07/2023 12:06:23.130 - MESA

PL n.3359/2023



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Rodrigo Valadares

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD233560144100>

