Apresentação: 07/07/2023 13:09:26.200 - MESA
INC n.1030/2023

CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada **Lídice da Mata** - PSB/BA

INDICAÇÃO Nº , DE 2023

(Da Srª LÍDICE DA MATA e Do Sr. DUARTE JR.)

Sugere a revogação do Decreto nº 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", para fins de restabelecer as disposições do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Excelentíssimo Senhor Ministro da Justiça e Segurança Pública,

Em 5 de abril de 2022 foi publicado o Decreto 11.034/2022, que regulamenta a Lei nº 8.078/1990 e estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). O referido decreto também revogou o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que tratava de normas gerais sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC.

Ocorre que alguma das alterações trazidas pelo Decreto nº 11.034/2022, embora com o intuito de modernizar a legislação e de compreender a disponibilidade de vários canais de atendimento, acabaram por dificultar o acesso do consumidor a direitos básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Por exemplo, o novo decreto deixou a critério do fornecedor de produtos e serviços a escolha do canal de atendimento disponível ao público, de forma que o atendimento humano teria horários e períodos específicos para cada setor e seria definido pelas entidades reguladoras competentes. Percebe-se, nesse caso, um claro prejuízo para o consumidor, seja por ter de adequar-se a diferentes regras conforme o setor, seja por ter diminuído o seu acesso ao atendimento humano. Nesse último caso, percebe-se a adoção em massa, pelos fornecedores, de serviços de atendimento automatizados que

CD235198793000
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lídice da Mata e outros
Para verificar as assinaturas, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD235198793000

Apresentação: 07/07/2023 13:09:26.200 - MESA
INC n.1030/2023

apresentam apenas respostas a perguntas-padrão e que, frequentemente, não são capazes de atender às demandas do consumidor.

Também foram suprimidas regras importantes, tais como a capacitação dos atendentes dos SACs e de transferência imediata da demanda para o setor competente. Além disso, os prazos para o atendimento de certas demandas foram aumentados em benefício somente dos fornecedores e em claro detrimento dos interesses do consumidor

Outra disposição do decreto que deve ser vista de forma muito cuidadosa é a previsão de consideração do porte do fornecedor para a aplicação das regras nele previstas. Embora a razoabilidade deva ser aplicada, não se pode abrir mão da proteção ao consumidor qualquer que seja o porte do fornecedor, ou entenderemos que determinados fornecedores estão dispensados de respeitar os direitos dos consumidores em sua integralidade.

Percebe-se, portanto, que as recentes alterações tiveram como objetivo o ajuste dos SACs às necessidades e aos interesses dos fornecedores, em evidente porejuízo das necessidades dos consumidores, vulneráreis a práticas mercadológicas abusivas.

Assim, diante dos vários problemas da recente legislação, que criou obstáculos ao acesso do consumidor quanto ao seu direito de ser atendido de forma adequada e tempestiva pelo fornecedor de produtos e serviços, sugiro a V. Exª que adote as providências necessárias para a revogação do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, restabelecendo-se, de imediato, as disposições do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, a fim de evitar os danos que o consumidor já vem enfrentando atualmente pela dificuldade de acesso aos serviços de atendimento.

Sala das Sessões, em 06 de julho de 2023.

Deputada LÍDICE DA MATA PSB/ BA

Deputado DUARTE JR. PSB/ MA

2023-8275

CD235198793000

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lídice da Mata e outros
Para verificar as assinaturas, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD235198793000

Apresentação: 07/07/2023 13:09:26.200 - MESA
INC n.1030/2023

REQUERIMENTO Nº , DE 2023

(Da Sra. LÍDICE DA MATA e Do Sr. DUARTE JR.)

Requer o envio de Indicação ao Poder Executivo, relativa à revogação do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022, restabelecendo-se as disposições do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Senhor Presidente:

Nos termos do art. 113, inciso I e § 1º, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro a V. Exª. seja encaminhada ao Poder Executivo a Indicação anexa, sugerindo a revogação do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022, restabelecendo-se as disposições do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Sala das Sessões, em 06 de julho de 2023.

Deputada LÍDICE DA MATA PSB/ BA

Deputado DUARTE JR. PSB/ MA

2023-8275

CD235198793000

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lídice da Mata e outros
Para verificar as assinaturas, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD235198793000

CÂMARA DOS DEPUTADOS
Infoleg - Autenticador

Apresentação: 07/07/2023 13:09:26.200 - MESA
INC n.1030/2023

Indicação
(Da Sra. Lídice da Mata)

Sugere a revogação do Decreto nº 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", para fins de restabelecer as disposições do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Assinaram eletronicamente o documento CD235198793000, nesta ordem:

1 Dep. Lídice da Mata (PSB/BA)
2 Dep. Duarte Jr. (PSB/MA)

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Lídice da Mata e outros
Para verificar as assinaturas, acesse https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD235198793000