

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 JR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022, de autoria da Deputa da 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”.

Segue o texto da proposição apresentada:

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 suspensos, 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.

Conforme a justificação da proposição, o decreto impõe medidas que retiram benefícios dos consumidores e favorecem as empresas. Além disso, perdeu-se a oportunidade de fazer inovações que o setor necessita, e deixou de contribuir para o fortalecimento dos sistemas de proteção aos consumidores.

A proposição tramita em regime ordinário, nos termos do Art. 151, inciso III, do RICD, e foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania (Mérito e Art. 54, RICD) Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário.

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 alguns artigos do decreto quebrou o necessário equilíbrio nas relações de consumo, assim como houve um avanço em alguns dispositivos do decreto que culminou na ampliação do SAC.



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, mais precisamente o artigo 5 e parágrafo 4º do artigo 13, do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022.

De fato, conforme ressaltado na justificativa deste PDL, o Decreto do Poder Executivo retrocede em relação ao decreto revogado, na medida em que reduz o prazo de obrigação de falar com o atendente, de 24h para 8h.

Entendemos que à adoção de novas estratégias e mecanismos de atendimento, contribuem para o avanço do Serviço de Atendimento ao Consumidor, reduzindo a fila de atendimento telefônico e o tempo de espera, além de proporcionar uma boa experiência no pós-compra. Mas, em contrapartida, o atendimento humano deve ser assegurado de forma ininterrupta, para suprir a falta de resolutividade desses mecanismos de atendimento.

A empresa Capterra, plataforma estadunidense de pesquisa de softwares, realizou uma pesquisa com 604 pessoas de diferentes regiões do país e revelou que 70% dos entrevistados reconheceram que houve uma melhora no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das empresas no Brasil. A pesquisa foi feita entre 2020 e 2022, período em que ainda estava em vigor o decreto revogado 6.523, de 31 de julho de 2008.

Assim, a inovação no atendimento ao consumidor é essencial para garantir o direito do consumidor, buscando rapidez e qualidade na resposta e na solução das demandas, mas, é preciso garantir que o atendimento seja realizado por humano, na falta de resolutividade dessas ferramentas de atendimento. Sendo assim, imprescindível o atendimento humano 24 horas.



Outro ponto do decreto que merece ser analisada e ter seus efeitos suspensos é o §4º do art. 13 do decreto 11.034, de 5 de abril 2022, este dispositivo relativiza a importância do prazo de sete dias estabelecido no caput do art. 13, pois conforme menciona o dispositivo fica a cargo do órgão e das entidades reguladoras, estabelecer prazo para resolução das demandas no SAC.

Estabelecer um prazo maior que sete dias, principalmente sobre assuntos que versam sobre saúde, comunicação e transporte, nos parece um ato de extrema irresponsabilidade com o consumidor. Sendo um retrocesso e de certa forma contribui com a prática irresponsável da empresa que além de não prestar um bom serviço e não oferecer o produto adequadamente, ainda recebe uma permissão legal para procrastinar na solução, fazendo com que muitos consumidores sofram danos irreparáveis.

É importante destacar que, diversos assuntos exigem por parte dos fornecedores, soluções rápidas e imediatas, como exemplo: cancelamento de voo, negativa de procedimento pelo plano de saúde suplementar, bloqueio de linha telefônica. Esses assuntos por sua natureza já não suportam o prazo de sete dias, quicá prazos superiores a sete dias.

Portanto, entendemos que o art. 5º e §4º do art. 13 do decreto 11.034, de 5 de abril 2022, afrontam os direitos básicos do consumidor, duramente conquistados e claramente expostos no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Entendemos que o decreto também ampliou o direito do consumidor em buscar via SAC informações, dúvidas, reclamações, contestações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, por este motivo, aprovamos este projeto na forma do substitutivo, preservando assim esses avanços.

Ante o exposto, somos pela APROVAÇÃO do Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022, na forma do substitutivo.



Sala da Comissão, em 18 de março de 2023.



Deputado DUARTE JR
Relator

Apresentação: 18/03/2024 20:08:43.950 - CDC
PRL 2 CDC => PDL 117/2022

PRL n.2



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD240815501300>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Duarte Jr.



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

Susta os efeitos da aplicação do art.5º e §4º do art. 13 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 JR

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei susta os efeitos do art. 5º e §4º do art. 13 do Decreto nº 11.034, de 11 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”.

Art. 2º Ficam suspensos, nos termos do art. 49, V, da Constituição da República Federativa do Brasil, os efeitos dos art. 5º e o §4º do art. 13 do Decreto 11.034, de 5 de abril de 2022.

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

Sala da Comissão, em 12 de março de 2024.



Deputado Duarte Jr.
Relator

