

## PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. JONAS DONIZETTE)

Inserir o artigo 17-A ao Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer que o período mínimo de registro histórico dos procedimentos de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei insere artigo 17- A ao Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer que o período mínimo de registro histórico dos procedimentos de Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Art. 2º O Código de Defesa do Consumidor , Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“ .....

Art.17.....

.....  
 .Art. 17-A O período mínimo de manutenção e guarda dos registros dos procedimentos prestados pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Regulamentado pelo Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, será por 2 anos após o encerramento de demanda.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Após a pandemia da COVID -19 os problemas deixaram de ser tratados direta e presencialmente com os gerentes locais, obrigando as empresas a reinventar seus métodos de comunicação e relação com os clientes, que ficou muito mais complexa.



Para solucionar o problema foi Sancionado o Decreto nº 6.523 regulamentando normas gerais sobre o Serviço de Atendimento a Cliente (SAC). Porém o Decreto não deixa claro qual seria o período de manutenção do registro histórico dos atendimentos via SAC.

A presente proposta visa assegurar que o período mínimo de manutenção e guarda dos registros dos procedimentos prestados pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) seja de 2 anos após o encerramento da demanda, com a finalidade de garantir a transparência, a segurança e a proteção dos direitos dos consumidores.

Além disso, o prazo proposto busca equilibrar as necessidades de preservação dos dados e a realidade da digitalização dos processos, em que o armazenamento de informações tem se tornado cada vez mais eficaz e econômico. Com a guarda desses registros, as empresas estarão mais preparadas para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados, especialmente no que tange ao cumprimento de garantias, prazos e soluções adequadas para eventuais problemas relacionados a produtos ou serviços.

A medida também contribui para o fortalecimento da confiança dos consumidores nas empresas prestadoras de serviços, uma vez que estas estarão mais comprometidas com a documentação e o acompanhamento dos atendimentos, promovendo a resolução de conflitos de forma ágil e eficiente. Este prazo de 2 anos atende, ainda, ao princípio da razoabilidade, ao considerar um período suficiente para que o consumidor tenha acesso a um histórico de atendimentos e à possibilidade de exercer seus direitos de maneira plena.

Confiando na importância da presente proposta, contamos com o apoio dos colegas parlamentares para a aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em                      de                      de 2025.

Deputado JONAS DONIZETTE

