



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**PROJETO DE LEI N.º 5.616, DE 2005
(Do Sr. Jovair Arantes)**

Dispõe sobre os serviços de atendimento ao consumidor, e dá outras providências.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 4195/2004.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas comissões - Art. 24, II

**PUBLICAÇÃO INICIAL
Art. 137, caput - RICD**

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre os serviços de atendimento ao consumidor disponibilizados pelos fornecedores ao público em geral.

Art. 2º O fornecedor, quando for pessoa jurídica, é obrigado a manter serviço de atendimento ao consumidor no âmbito de seu respectivo estabelecimento, utilizando a mão-de-obra de seus próprios funcionários, proibida a terceirização deste serviço.

§ 1º O atendimento deve ser gratuito e disponibilizado, no mínimo, pessoalmente e por telefone, sem prejuízo de que se faça, também, por outros meios, inclusive eletrônicos.

§ 2º No caso do serviço de atendimento ser disponibilizado por telefone, o custo da ligação deve ser pago pelo fornecedor.

§ 3º Fica desobrigado do cumprimento do disposto neste artigo o fornecedor que for pessoa jurídica estabelecida na forma de microempresa ou empresa de pequeno porte, de acordo com a legislação vigente que dispõe sobre tal classificação.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às mesmas penalidades dispostas na Lei nº 8.078, de 1990, para o descumprimento de suas normas.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os denominados “Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC” – são de essencial importância para uma boa relação entre o fornecedor e seus clientes. Aliás, dependendo da ótica sob a qual analisemos a questão, este serviço é mais importante para o fornecedor, do que para o próprio consumidor.

O problema é que muitos, ou pelo menos alguns, empresários parecem que ainda não se deram conta dos benefícios advindos de uma correta e cordial relação com seus consumidores. Não é objetivo da empresa, o lucro? Não é a venda de seus produtos e serviços sua finalidade de ser? Não é o consumidor quem sustenta a empresa ao adquirir seus produtos ou serviços? Não é interessante à empresa aumentar seu leque de clientes? Não é a satisfação do consumidor que o tornará um cliente cativo?

Acreditamos que a geração futura de empresários irá superar os ultrapassados conceitos mercantis e econômicos, os quais defendem que, é explorando e obtendo o máximo de vantagens possíveis em todas as suas relações comerciais, inclusive em relação a seus clientes, a empresa terá sucesso em seu segmento econômico. Esses tempos e essa mentalidade já são parte do passado, não só pela evolução das relações econômico-sociais, como também pela própria evolução do ser humano. O consumidor já conhece bem seus direitos e é plenamente consciente de si e da necessidade de solidariedade entre todos, buscando tornar possível e mais longa a vida em nosso planeta.

Embora o que acabamos de comentar nos pareça algo óbvio e simples de entender, a prática de muitas empresas têm demonstrado que não. Então, nossa proposta é feita no sentido de forçar - pelo intermédio de lei - o respeito de que é digno o consumidor, obrigando as médias e grandes empresas a manterem, assumindo os custos e de forma direta, com uso de mão-de-obra não terceirizada, o atendimento ao consumidor para esclarecer suas dúvidas e ouvir suas reclamações.

Apenas, excluímos, da obrigação que ora pretendemos impor, as microempresas e empresas de pequeno porte, pelo simples fato de que já estão por demais sufocadas pela pressão econômica, resultante das altas taxas de juros, acompanhadas de uma forte redução do consumo e da liquidez na economia, além da absurda carga tributária imposta a todos neste País.

Nesse quadro difícil, estas empresas têm poucas chances de sobreviver se não houver mudanças no rumo da condução econômica e das regras tributárias. Estas medidas, entre outras, têm ocasionado a “morte prematura” de muitas destas empresas, além de alijar, quase que por completo, as iniciativas empreendedoras dos que se aventuram à vida empresarial no Brasil. Não estamos dizendo que estas empresas não serão responsáveis pelo que produzem e que não devam obedecer as normas de proteção ao consumidor. O que defendemos, baseado no mesmo **princípio de justiça** que determina a proteção do consumidor - mais frágil, diante do fornecedor - é que, simplesmente, não podemos lhes impor mais custos, sob pena de acelerarmos sua já “pré-destinada morte”.

Esperamos contar com o apoio dos nobres Pares para a aprovação deste projeto, que visa a propiciar maior equilíbrio nas relações de consumo, incrementar a própria atividade comercial e incentivar o respeito à cidadania configurado na proteção do consumidor.

Sala das Sessões, em 7 de julho de 2005.

Deputado Jovair Arantes

FIM DO DOCUMENTO
