

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. Paulo Pimenta)

Acrescenta o artigo 6º-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para regulamentar os serviços de atendimento presencial ou à distância oferecidos ao consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta o artigo 6º-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para regulamentar os serviços de atendimento presencial ou à distância oferecidos ao consumidor.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“Art. 6º-A. O fornecedor, sempre que disponibilizar um serviço de atendimento presencial ou à distância destinado ao recebimento de solicitações, reclamações, sugestões, elogios ou qualquer outro tipo de demanda, deverá fornecer ao consumidor um número de protocolo que permita consultas posteriores sobre o andamento do processo de atendimento.

§ 1º O número de protocolo deverá ser produzido por meio técnico que possibilite a sua utilização como prova material do contato realizado pelo consumidor, e conterá adicionalmente especificação do teor da demanda por ele apresentada.;

§ 2º No caso de atendimento que exija ação do fornecedor em período superior a 30 minutos, contados

do horário da finalização do atendimento, este deverá fornecer ao consumidor, além dos dados constantes do §1º deste artigo, informações acerca das medidas a serem adotadas pelo fornecedor e do tempo máximo estimado para o atendimento completo da demanda apresentada pelo consumidor.;

§ 3º As obrigações previstas neste artigo são igualmente aplicáveis a órgãos e empresas públicas da administração direta ou indireta que disponibilizem serviços de atendimento presencial ou à distância ao cidadão.;

Art. 3º Esta lei entra em vigor cento e vinte dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor é um dos orgulhos da legislação brasileira. Trata-se de um dos documentos mais modernos do mundo sobre o tema, e foi capaz de gerar uma realidade na qual o consumidor se tornou infinitamente mais protegido do que anteriormente à sua publicação. Mas, como toda e qualquer legislação, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, vem perdendo parte de sua eficácia ao longo desses 17 anos em que vem sendo aplicada.

Isso se deve ao fato de a realidade comercial ter mudado significativamente nesses últimos anos. O atendimento ao consumidor, anteriormente realizado quase que exclusivamente de forma presencial, foi sendo cada vez mais substituído por atendimentos remotos, realizados por meio dos serviços de telecomunicações. Gerou-se assim o que se pode chamar de uma “virtualização” do contato entre o consumidor e o fornecedor: sai a presença física e a documentação em papel para dar lugar ao contato mediado e ao registro eletrônico das demandas.

Se, por um lado, essas alterações nas relações comerciais trouxeram cortes significativos de custos para as empresas, ajudando-as a melhorar sua rentabilidade, por outro contribuíram para uma

queda na qualidade do atendimento ao consumidor. São inúmeras as reclamações de cidadãos que não conseguem entrar em contato com empresas ou que, quando realizam um contato, não vêem seus problemas serem sanados.

Mas, graças ao Código de Defesa do Consumidor, o cidadão brasileiro conta, nesses casos, com a proteção de órgãos do Estado tais como os Procons, as delegacias do consumidor e os juizados especiais. Sempre que for atendido de forma insatisfatória, o cidadão pode recorrer a esses órgãos para tentar resolver seus problemas na relação com fornecedores.

Contudo, há uma dificuldade hoje, com a virtualização do contato entre consumidor e empresas, de se comprovar que tais atendimentos efetivamente ocorreram e que determinada demanda foi apresentada pelo consumidor. Por isso, acreditamos ser de suma importância gerar uma legislação que atualize o texto do Código de Defesa do Consumidor, obrigando os fornecedores a disponibilizar um número de protocolo ao consumidor que permita consultas posteriores sobre o andamento dos processos de atendimento. Além disso, esse protocolo também deverá conter especificações do teor da demanda apresentada, algo de suma importância para a instrução de eventuais reclamações a serem apresentadas aos órgãos de defesa do consumidor.

Com vistas a criar essas obrigações, apresentamos o presente Projeto de Lei, que acrescenta o artigo 6º-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para regulamentar os serviços de atendimento presencial ou à distância oferecidos ao consumidor.

Certos dos benefícios que a proposição trará para a população brasileira, conclamo o apoio nos nobres colegas Deputados para a sua aprovação. Sala das Sessões, em de de 2007.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado PAULO PIMENTA