

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.956, DE 2007

Acrescenta o art. 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.

Autor: Deputado PAULO PIMENTA

Relator: Deputado LEO ALCÂNTARA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.956, de 2007, de autoria do nobre Deputado Paulo Pimenta, propõe a inclusão de novo dispositivo no Código de Defesa do Consumidor(CDC), com o objetivo de explicitar as regras para o atendimento, presencial ou à distância, prestados ao consumidor.

No *caput* do novo dispositivo legal, a proposta estabelece a obrigatoriedade de ser fornecido um número de protocolo do registro da demanda do consumidor para consulta posterior e para confirmação do contato.

Determina, no parágrafo primeiro, que o protocolo deverá ser produzido por algum meio que possibilite sua utilização como prova material do contato, e que, juntamente com o protocolo, seja fornecida descrição do teor da demanda apresentada.

A seguir, estabelece, no caso de o atendimento da solicitação ocorrer em prazo superior a 30 minutos, que o fornecedor deve informar ao consumidor as medidas a serem tomadas e o prazo máximo para atendimento da demanda.

Finalmente, determina que o novo dispositivo aplica-se, indistintamente, aos órgãos e empresas públicas da administração direta e indireta.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, a análise da questão no que tange à defesa do consumidor e às relações de consumo.

II - VOTO DO RELATOR

O projeto sob comento tem importância VITAL para o consumidor brasileiro, tendo em vista a péssima qualidade recebida nos contatos com fornecedores em geral.

Como bem mencionado pelo autor do projeto, em sua justificativa, a forma de atendimento ao consumidor mudou muito desde a edição do CDC. Naquela época, início dos anos 90, a maior parte do atendimento era feita de modo presencial, e o consumidor, por ter contato pessoal com os atendentes das empresas, conseguia um atendimento mais objetivo e, normalmente, tinha sua demanda registrada e uma prova de seu contato. No entanto, hoje em dia, a grande maioria das empresas, sobretudo as mais poderosas e com maior número de clientes, não disponibiliza nenhuma forma de atendimento pessoal.

Na intenção de reduzir custos e aumentar lucros, os fornecedores criaram os chamados “call centers”, normalmente localizados em uma ou duas cidades do País, e eliminaram completamente qualquer possibilidade de atendimento pessoal, o que é muito bom para o fornecedor e péssimo para o consumidor.

O importante a salientar nesta questão é o DESRESPEITO e a INDIFERENÇA com que o consumidor é tratado.

O desrespeito e a indiferença que mencionamos não é algo abstrato, vago, ilusório ou demagógico, mas é sim, ao contrário, algo facilmente comprovável, bastando que qualquer um de nós saia daqui neste momento e tente o cancelamento de um serviço qualquer, de celular, por exemplo, e meça o tempo de espera para o primeiro atendimento, os empecilhos à execução do serviço, as multas e outros custos que lhe serão cobrados, sem falar no tempo que irá perder com o telefone ao ouvido.

Outra questão relevante que a proposta em foco procura resolver, além do tratamento mais humano a ser dispensado ao consumidor, é

a comprovação de que o atendimento e a solicitação foram feitas, pois é comum, e também facilmente comprovável, o usuário fazer um contato, registrar um solicitação, até mesmo receber um protocolo, e não ter seu pedido atendido e muitas vezes nem sequer respondido.

Vejamos alguns procedimentos corriqueiros no atendimento ao consumidor:

1. o consumidor liga e, num exercício de paciência, é obrigado a digitar diversos números referente aos “menus de opção” e “rezar” para ser atendido, principalmente se sua solicitação for para cancelamento do serviço ou para qualquer reclamação;
2. ao ser atendido, deve ter a sorte de que o atendente saiba como prestar o atendimento, que o atendente conheça o “hermético sistema” de sua própria empresa para tentar resolver o problema;
3. se o “sistema” contemplar seu pedido, vem a segunda parte das orações, que o pedido seja atendido de fato;
4. porém, se o “sistema” não estiver preparado para resolver o problema, adeus, é dor de cabeça na certa;
5. primeiro vem a discussão com o atendente, que, na maior parte das vezes, é mal treinado, depois o supervisor, cuja função não é resolver, mas “enrolar”, “jogar para a frente”, e prometer o que não pode cumprir para se ver livre do “chato” que está a reclamar;
6. não sendo atendido, o consumidor pensa em desistir do serviço, e então começa o próximo estágio de sua “via crucis”, pois terá de solicitar o cancelamento com determinado tempo de antecedência, pagar multa por quebra de “fidelização”, sem falar no enorme tempo já perdido e que ainda terá de despendar.

Na verdade, poderíamos continuar percorrendo páginas e páginas sobre o horror que é o atendimento dos “call centers” e sobre como o consumidor é refém destes serviços.

No entanto, para finalizar, queremos apenas salientar, de modo objetivo, mais alguns aspectos fundamentais para que se tenha a noção clara do problema:

- a dificuldade e o sofrimento de um consumidor que necessite utilizar um telefone público para realizar suas demandas;
- a revolta do consumidor quando em novo contato, após aguardar o prazo dado para o atendimento, ouvir o atendente dizer: “em nosso sistema não está registrada a solicitação conforme o senhor está dizendo” ou “foi feito contato telefônico para resolver seu problema, mas ninguém atendeu . . .”, e por aí vão as desculpas pelo não atendimento da solicitação feita;
- o sentimento de impotência do consumidor ao ser ameaçado de ter seu nome incluso nos serviços de proteção ao crédito, por não querer pagar por um serviço que não lhe foi prestado ou que não lhe está sendo prestado devidamente.

Por todo exposto, está clara a orientação de nosso voto, mas ainda queremos exortar os nobres pares para que reflitam sobre a questão e apoiem este importante projeto em nome da dignidade do consumidor, cidadão brasileiro do qual somos representantes.

Diante do exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 1.956, de 2007.

Sala da Comissão, em de de 2007.

Deputado LEO ALCÂNTARA
Relator