



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.956-A, DE 2007

(Do Sr. Paulo Pimenta)

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; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. LEO ALCÂNTARA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIAÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

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 05 de setembro de 2007.

Deputado PAULO PIMENTA

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;

IX - (Vetado).

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 pedido, 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 despender.

Na verdade, poderíamos continuar discorrendo 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 apóiem 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 28 de novembro de 2007.

Deputado LEO ALCÂNTARA
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, unanimemente, o Projeto de Lei nº 1.956/2007, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Léo Alcântara.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Cesar Silvestri - Presidente; Walter Ihoshi - Vice-Presidente; Ana Arraes, Barbosa Neto, Chico Lopes, Eduardo da Fonte, Felipe Bornier, Fernando Melo, José Carlos Araújo, Júlio Delgado, Léo Alcântara, Luciana Costa, Luiz

Bassuma, Luiz Bittencourt, Ricardo Izar, Vinicius Carvalho, Bruno Araújo, Celso Russomanno e Leandro Vilela.

Sala da Comissão, em 19 de dezembro de 2007.

Deputado CEZAR SILVESTRI
Presidente

FIM DO DOCUMENTO