



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.663, DE 2008 (Do Sr. Dr. Nechar)

Dispõe sobre o atendimento, pelo fornecedor de produtos ou serviços, ao consumidor, presencialmente ou por central de atendimento telefônico ("call centers"), e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

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

PUBLICAÇÃO INICIAL
Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei disciplina o atendimento ao consumidor por intermédio de central de atendimento telefônico, determinando os procedimentos a serem respeitados pelo fornecedor de produtos ou serviços, bem como estabelece sanções para o descumprimento desta lei.

Art. 2º O fornecedor de produtos ou serviços pode receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação do consumidor por intermédio de central de atendimento telefônico, quando deverá respondê-los e solucioná-los nos prazos fixados nesta lei.

Art. 3º O fornecedor de produtos ou serviços deve manter à disposição do seu órgão fiscalizador, do órgão de proteção e defesa do consumidor e do próprio consumidor o registro de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação por um período mínimo de 1 (um) ano após a solução desses e, sempre que houver solicitação do órgão fiscalizador, do órgão de proteção e defesa do consumidor ou do consumidor, tornar disponível o acesso a este registro, sem ônus para o interessado.

Art. 4º O fornecedor de produtos ou serviços deve prestar informações a seu órgão fiscalizador ou ao órgão de proteção e defesa do consumidor, no prazo por ele estipulado, não superior a 5 (cinco) dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação do consumidor.

Art. 5º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo consumidor devem ser processados pelo fornecedor de produtos ou serviços, quando receberá um número de protocolo numérico seqüencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado com a finalidade de possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da internet, da central de atendimento telefônico, do setor de relacionamento ou de atendimento presencial do fornecedor de produtos ou serviços.

§ 1º O número de protocolo seqüencial mencionado no *caput* deverá ser informado ao consumidor imediatamente após o atendimento pela central de atendimento telefônico do fornecedor de produtos ou serviços, independentemente de saber o que o consumidor irá solicitar, seja pedido de

informação, reclamação, rescisão de contrato ou qualquer outra manifestação.

§ 2º A seqüência numérica do protocolo deve ser única nos bancos de dados do fornecedor ou prestador de serviço, e será adotada para todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, devendo ser reiniciada a cada ano, trazendo obrigatoriamente a indicação do ano em sua composição.

Art. 6º O número de protocolo numérico seqüencial deve ser obrigatoriamente enviado ao consumidor, preferencialmente via correio ou, por opção do consumidor, mediante mensagem de texto a ser enviada por intermédio de telefone móvel ou por correio eletrônico.

Parágrafo único. A mensagem de texto a que se refere o *caput* deste artigo deve conter o número de protocolo seqüencial, data e hora do registro e a classificação da postulação do consumidor como reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação.

Art. 7º O fornecedor de produtos ou serviços deve manter gravação das chamadas efetuadas por consumidor junto à central de atendimento telefônico pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses.

Art. 8º A mensagem de texto a que se refere o art. 6º desta lei deve ser enviada ao telefone móvel ou ao endereço eletrônico designado pelo consumidor no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a sua postulação.

Parágrafo único. Nos casos de pedido de rescisão de contrato e cancelamento de serviço, o prazo estabelecido neste artigo será reduzido para 12 (doze) horas.

Art. 9º Quando o consumidor apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão contratual ou pedido de informação pessoalmente no setor de relacionamento ou de atendimento presencial do fornecedor de produtos ou serviços, deverá lhe ser entregue, adicionalmente à mensagem de texto prevista no art. 6º desta lei, o recibo contendo o número do protocolo numérico seqüencial.

Art. 10. No caso do consumidor apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação:

- a) via correspondência postal, a resposta ou solução do fornecedor ou prestador de serviço deve ser informada por carta registrada enviada pelos Correios;
- b) via correio eletrônico, a resposta ou solução do fornecedor ou prestador de serviço deve ser informada via correio eletrônico;
- c) pessoalmente, junto ao setor de atendimento presencial ou por central de atendimento telefônico, a resposta deve ser informada por um dos meios previstos nas alíneas acima conforme indicação do consumidor.

Parágrafo único. Objetivando a agilidade na satisfação de sua solicitação, fica facultado ao consumidor o direito de optar pelo recebimento da resposta à sua solicitação por meio de contato telefônico ou mensagem de texto, em substituição à resposta por carta registrada prevista na alínea “a” do *caput* deste artigo.

Art. 11. A resposta do fornecedor de produtos ou serviços à solicitação de serviço, pedido de rescisão contratual ou pedido de informação formulado pelo do consumidor deverá lhe ser apresentada, nos termos do artigo anterior, no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis e será sempre fundamentada, permitindo uma comunicação clara e precisa e, quando for o caso, informando um prazo para satisfação do atendimento da solicitação do consumidor.

Art. 12. O fornecedor de produtos ou serviços deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso do seu respectivo órgão fiscalizador ou do órgão de proteção e defesa do consumidor, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Parágrafo único. Fica determinado um prazo, improrrogável, de 120 (cento e vinte) dias, contados da entrada em vigor desta lei, para as providências previstas no *caput* deste artigo.

Art. 13. O fornecedor de produtos ou serviços que infringir o disposto nesta lei fica sujeito às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11

de setembro de 1990.

Art. 14. Esta lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Nossa preocupação em disciplinar o atendimento que as empresas prestam ao consumidor, seja de forma presencial, seja pelas centrais de atendimento telefônicos – conhecidas como “call centers” – decorre de inúmeros registros de reclamações por abusos e desrespeitos à legislação que são cometidos freqüentemente por esses fornecedores de produtos e serviços.

Desde a inexistência de postos de atendimento presencial até as centrais telefônicas “robotizadas”, o consumidor vem sendo vítima constante dos maus tratos de muitas empresas, quando encontra uma enorme dificuldade de formalizar suas reclamações ou solicitações relacionadas com os produtos e serviços que adquirem.

Com esta proposição pretendemos disciplinar um aspecto importante no atendimento que é prestado ao consumidor e que diz respeito ao fornecimento de um número de protocolo por cada atendimento prestado.

As novas regras aqui propostas são inspiradas nas normas da ANATEL, que recentemente entraram em vigor e que devem ser obedecidas pelas operadoras de telefonia móvel no país.

A idéia principal do projeto consiste em obrigar que os fornecedores informem um número de protocolo no ato do atendimento ao consumidor, que lhe permitirá rastrear sua reclamação ou solicitação, sem ficar desamparado ou com dificuldades de dar seqüência ao atendimento que fora iniciado.

Determina que o fornecedor de produtos ou serviços deverá prestar informações a seu órgão fiscalizador ou ao órgão de proteção e defesa do consumidor, no prazo por ele estipulado, não superior a cinco dias úteis, sobre

reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação do consumidor.

Outro importante avanço que propomos diz respeito ao prazo máximo da resposta do fornecedor às solicitações do consumidor. Pela proposição, em seu art. 11, a resposta do fornecedor de produtos ou serviços à solicitação de serviço, pedido de rescisão contratual ou pedido de informação formulado pelo consumidor deverá lhe ser apresentada, nos termos do artigo anterior, no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis e será sempre fundamentada, permitindo uma comunicação clara e precisa e, quando for o caso, informando um prazo para satisfação do atendimento da solicitação do consumidor.

Também pretendemos estabelecer uma maior transparência ao processo de fiscalização por parte dos órgãos de defesa do consumidor, na medida em que propomos que o fornecedor de produtos ou serviços deverá providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso do seu respectivo órgão fiscalizador – aqui a medida se estenderá aos bancos, seguradoras e demais instituições financeiras - ou do órgão de proteção e defesa do consumidor, sem ônus e em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, na forma que for adequada à fiscalização da prestação do serviço. Considerando a complexidade e a amplitude desta norma, estamos fixando um prazo de cento e vinte dias – contados da entrada em vigor da lei – para sua implementação.

Enfim, acreditamos que esse conjunto de regras permitirá a definição de um novo marco regulatório nas relações entre os consumidores e seus fornecedores, aprimorando o ótimo ordenamento de normas já contido no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Sala das Sessões, em 03 de julho de 2008.

Deputado DR. NECHAR

**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 VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

*Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/05/1993.

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência - UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

* Parágrafo único acrescentado pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO