



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

# **PROJETO DE LEI N.º 4.478, DE 2008**

**(Do Sr. Juvenil)**

Dispõe sobre o registro do atendimento ao consumidor e disponibilidade destes dados.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-811/2007.

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

## **PUBLICAÇÃO INICIAL**

**Art. 137, caput - RICD**

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O atendimento ao consumidor através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone ou rede de computadores *Internet* será registrado em áudio ou arquivo de texto, conforme o caso, e entregue ao consumidor, sem qualquer ônus, quando este o requerer, nos termos desta Lei.

## CAPÍTULO I

### DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. O mesmo serviço será compreendido como atendimento ao consumidor através da rede de computadores *Internet* quando depender do uso de computadores e digitação de texto.

## CAPÍTULO II

### DO REGISTRO DO ATENDIMENTO

Art. 3º O atendimento ao consumidor através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone será registrado em áudio com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

Art. 4º O atendimento ao consumidor através da rede de computadores *Internet* será registrado em arquivo de texto com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

## CAPÍTULO III

### DO ACESSO AO REGISTRO

Art. 5º Em até 2 (dois) anos após o atendimento o consumidor poderá requerer à prestadora de serviço que forneça os registros integrais do atendimento que conterá a data, hora e conteúdo completo do diálogo entre atendente e consumidor.

§ 1º. Para o prazo deste artigo é excluído o dia do começo e do vencimento.

§ 2º. Protocolizado o requerimento a prestadora de serviço fornecerá os registros em até 2 (dois) dias úteis.

§ 3º. Antes de deferir o requerimento a prestadora de serviços certificará de que o subscritor é legítimo interessado.

Art. 6º Após 2 (dois) anos do atendimento os registros poderão ser destruídos.

Art. 7º O consumidor protocolizará o requerimento de fornecimento dos registros dos atendimentos de seu interesse através dos canais de comunicação em que eles se deram ou em atendimento presencial da prestadora de serviços.

Parágrafo único. Quando do protocolo será emitido comprovante com número único.

Art. 8º A prestadora de serviço de telefonia móvel disponibilizará a íntegra do registro do atendimento na caixa postal telefônica do consumidor em 1 (hum) dia útil.

Parágrafo único. O acesso ao registro do atendimento disponibilizado na caixa postal telefônica não resultará em nenhum ônus para o consumidor.

## CAPÍTULO IV

### DAS PENALIDADES

Art. 9º A prestadora de serviços que descumprir esta Lei indenizará o consumidor no valor correspondente à maior mensalidade ou parcela quitada multiplicada por 10 (dez).

## CAPÍTULO V

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto nesta Lei.

Art. 11. Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 12. Esta Lei entra em vigor 45 (quarenta e cinco) dias após a data de sua publicação oficial.

## **JUSTIFICAÇÃO**

O presente projeto de lei cuida de instituir o registro de atendimento ao consumidor e dispor sobre o fornecimento deste ao legítimo interessado.

Cumpre-nos ressaltar que a vida moderna, profundamente influenciada pelo consumismo e pela dinamicidade das relações, sobretudo as de consumo, impõe ao consumidor o contato impessoal com o fornecedor de bens e serviços, o que se dá com o atendimento através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone e através do *chat* na rede mundial de computadores *Internet*. Estes atendimentos, quase sempre, são gravados, mas dificilmente fornecidos ao consumidor, legítimo interessado no acesso a estes dados. Assim, os prestadores de serviços “gravam” os atendimentos, que são utilizados apenas para sua defesa ou quando é de seu interesse.

Tal fato dimensiona a já acentuada desigualdade de forças entre prestadores de serviços e consumidor. Sem a íntegra da gravação do atendimento prestado ao consumidor, fica inviabilizada, ou no mínimo prejudicada, a postulação de direitos pelo cidadão. No último caso, a gravação do atendimento ao consumidor pode ser utilizada hoje para privilegiar o interesse de apenas uma das partes, o prestador de serviços, sendo negado o acesso ao consumidor, também legítimo interessado a estes dados.

Por tais constatações, propomos novas regras que obrigam o registro do atendimento ao consumidor, por áudio ou texto, no atendimento via telefone ou *Internet*. Além disso, tem o consumidor assegurado o direito de acesso a estas informações, de seu mais inquestionável interesse.

Estas medidas são necessárias para alargar a proteção ao consumidor, facilitar a descoberta da verdade real e possibilitar a melhor prestação jurisdicional, quando for o caso.

Diante do avanço que este projeto de lei pode produzir na matriz legal acerca da proteção ao consumidor, esperamos contar com o necessário apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 10 de dezembro de 2008.

Deputado JUVENIL  
Líder do PRTB

**FIM DO DOCUMENTO**