

## COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

### REQUERIMENTO Nº , DE 2009. (Do Sr. Paulo Pimenta)

**Solicita realização de Audiência Pública para ouvir o Senhor Ricardo Morishita Wada, Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, a fim ser tratado o tema acerca das novas regras do teleatendimento – Call Center.**

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 58, § 2º, V da Constituição Federal e dos arts. 24, VII e 255 a 258 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro a Vossa Excelência que, ouvido o Plenário desta Comissão, seja **convidado** a comparecer a este órgão técnico, em audiência pública a realizar-se em data a ser agendada, o senhor **Ricardo Morishita Wada**, Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, a fim de ser tratado o tema acerca das novas regras do teleatendimento – Call Center. Em função da entrada em vigor, do **Decreto nº 6.523/2008**, que “Regulamenta a **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC” já é possível ser feita uma análise dos resultados obtidos e dos desdobramentos previstos para o próximo período.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Em função da entrada em vigor do **Decreto 6.523**, de 31 de julho de 2008, foram estabelecidas um conjunto de novas normas que estabelecem direitos aos consumidores, usuários dos serviços de teleatendimento – Call Center. Passados, mais de três meses do prazo estabelecido para que as empresas de adaptassem as novas normas, já é possível se fazer um balanço do cumprimento das mesmas e os mecanismos de fiscalização que estão sento utilizados para que o decreto seja cumprido. Surgidos no bojo do processo de privatizações que ocorreram no país nos anos 90, estes serviços de atendimento ao consumidor, transformaram-se num “**verdadeiro massacre**”. Os serviços telefonia fixa e móvel, as operadoras de serviço de TV pagas, cartões de crédito, planos de saúde e companhias aéreas são apenas alguns exemplos de áreas que precisam ser fiscalizadas. O Senhor **Ricardo Morishita Wada**, como titular do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça é a autoridade habilitada para nos apresentar este balanço e impulsionar a reflexão desta matéria na nossa comissão.

Para tanto peço o apoio dos nobres pares para aprovação deste requerimento.

Sala da Comissão, em de abril de 2009.

**Deputado Paulo Pimenta**