

**REQUERIMENTO Nº , de 2009  
(Da Sra. Ana Arraes)**

Requer a realização de reunião de audiência pública para avaliar a aplicabilidade do Decreto nº 6.523/2008, que institui novas regras aos Serviços de Atendimentos ao Consumidor – Call Centers.

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro a Vossa Excelênci que, ouvido o plenário, seja realizada reunião de audiência pública, com a presença de representante do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça (DPDC/MJ), do coordenador do Fórum Nacional dos Procons e de representante da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL para obtenção de esclarecimentos sobre a aplicabilidade do Decreto nº 6.523/2008, que trata das novas regras para o setor de Call Center.

**JUSTIFICAÇÃO**

Em 01/12/2008 entrou em vigor o Decreto nº 6.523/2008, que fixou normas gerais para o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, buscando melhorar essa categoria de atendimento.

No entanto, notícias veiculadas pela mídia demonstram que, após completar cem dias em vigor, o consumidor brasileiro ainda encontra dificuldades em garantir seus direitos junto às empresas prestadoras de serviços regulados por

agências federais; encontrando-se no topo da lista de reclamações as empresas de telefonia, seguidas por cartões de crédito, bancos e transportes.

Dessa forma, a presença do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor no evento será de extrema importância, já que sua exposição servirá para mostrar ao colegiado todos os dados sobre as multas que vem sendo aplicadas pelo Ministério da Justiça às empresas que desrespeitam o referido decreto. Segundo notícia veiculada no jornal Folha de São Paulo, em 31/03/09, sete empresas já foram autuadas, num total de R\$ 6,8 milhões de reais.

Portanto, as informações do DPDC servirão para a avaliação dos parlamentares e para consolidar a linha de trabalho a ser adotada pela Comissão de Defesa do Consumidor em relação a esse assunto.

Diante do exposto, a discussão do tema em audiência pública é oportuna constando inclusive de solicitação do Deputado Carlos Sampaio, quando ocupava o cargo de Ouvidor-Geral, para que seja conjunta com a Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados. Em audiência poderão ser analisados aspectos quanto à aplicabilidade do Decreto nº 6.523/2008, à atuação dos órgãos fiscalizadores à adequação ou não das empresas reguladas e quanto ao respeito aos direitos dos consumidores, primeira e maior preocupação desta Comissão.

Pela importância da matéria, espero contar com a compreensão e apoio de meus pares para aprovação da presente Proposição.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_ de abril de 2009.

**Deputada ANA ARRAES**