



CÂMARA DOS DEPUTADOS

ETIQUETA Nº 3
------------------

APRESENTAÇÃO DE EMENDAS

data 16/02/2009
--------------------

proposição Projeto de Lei nº 836 de 2003
---

Autor Dep. MOREIRA MENDES
------------------------------

nº do prontuário
------------------

1 <input type="checkbox"/> Supressiva	2. <input type="checkbox"/> Substitutiva	3. * <input checked="" type="checkbox"/> Modificativa	4. <input type="checkbox"/> Aditiva	5. Substitutivo global
---------------------------------------	--	---	-------------------------------------	------------------------

Página	Artigo	Parágrafo	Inciso	alínea
--------	--------	-----------	--------	--------

TEXTO / JUSTIFICAÇÃO

Modifica-se o art. 20º, do Projeto de Lei 836, de 2003:

“Art. 20. O banco de dados implementará Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara das anotações sobre ele realizadas.

§ 1º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações por informações não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

§ 2º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento do consentimento da inclusão das informações de adimplemento ou outras, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET;

§ 3º Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento;

§ 4º Para fins do disposto no parágrafo anterior, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos;

§ 5º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo;

§ 6º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após o registro;

§ 7º A tolerância máxima para espera de atendimento personalizado no SAC por telefone será de 60 segundos.

  
DIRETOR  
DO SAC

nº 3 (Plenário)

## JUSTIFICATIVA

O Poder Executivo editou o Decreto nº 6.523, em 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. O Decreto, como está definido em seu artigo primeiro, fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

O Decreto pretende regulamentar este serviço de atendimento que tem se transformado em um dos campeões de reclamações dos consumidores. Ou seja, um serviço que foi criado para atender às demandas do consumidor está se transformando em instrumento para enganar os consumidores dificultando o relacionamento entre empresas e consumidores.

No caso específico do sistema de banco de dados, acreditamos que ele só poderá cumprir adequadamente sua função se puder contar com um canal de relacionamento eficiente com os consumidores. Isto porque, informações sobre hábitos de consumo, ou sobre qualquer detalhe particular da vida de um cidadão, deve ser tratado com todo o cuidado possível. Defender a veracidade das informações dos bancos de dados é, acima de tudo, preservar um dos pilares da cidadania e um dos fundamentos do sistema democrático.

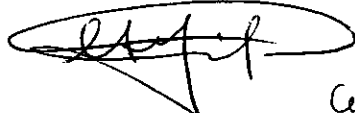
É dessa forma que acreditamos que devemos adaptar o decreto que regulamenta os Serviços de Atendimento ao Consumidor para incluí-lo na legislação que regula os bancos de dados.

É bom lembrar também que o Código de Defesa do Consumidor, em seu § 4º, Art. 43 define que os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público. Ou seja, cabe às empresas de banco de dados oferecer acesso de qualidade às informações que ele administra, já que isto é um direito consagrado aos consumidores.

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de fevereiro de 2009

  
**Deputado MOREIRA MENDES**  
**PPS/RO**

*Luciano do Wilson*  
*Caricaturista*



César Silvestre PPS

*Moreira Mendes*  
*PPS*  
*DIANE MOREIRA*