

JUSTIFICATIVA

Como sabemos, o Decreto nº 6.523/2008 regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para fixar 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.

Foi a partir do dia 1º de dezembro de 2008, quando o suso decreto entrou em vigor que os consumidores passaram a ter parâmetros concretos de comparação para saber quais os direitos que possuíam ao ligarem para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) dos setores regulados pelo âmbito federal, como é o caso de bancos, telefonia, energia elétrica e etc. Estes setores passaram a seguir uma série de obrigações, conforme elucidou o referido decreto, com métodos de como atender o consumidor por telefone, tempo máximo para atendimento, prioridades de serviços como cancelamento ou reclamação, dentre outros inúmeros requisitos, tudo isso, com o fito de melhorar a relação de atendimento fornecedor/consumidor.

Já é de nosso conhecimento que os Serviços de Atendimento aos Consumidores (SACs) por telefone, tem por finalidade, resolver os problemas, dúvidas, suspensão, cancelamento de contratos e de serviços, e reclamações dos consumidores.

De acordo com o Decreto nº 6.523/2008, está determinado que apenas os setores regulados pelo Poder Público Federal estão sujeitos às regras estabelecidas e, assim, muitas outras áreas, não federais, como é o caso do setor de produtos, perduram na ineficiência de atendimento aos seus consumidores hipossuficientes em relação as condições técnicas dos produtos.

O consumidor, visto como a parte mais sensível ao risco e mais fraca dentro da relação de consumo precisa de atendimento eficiente e que este seja de fácil acesso, como é o caso do direito a informação (previsto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor), que é justamente um dos pilares fundamentais de uma boa e equânime relação de consumo.

Infelizmente os direitos fundamentais dos consumidores, muitas e reiteradamente vezes são desrespeitados pelas empresas ficando os consumidores sem o devido atendimento disponibilizados pelos SACs. Nesse sentido afirma o IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (2009):

“É sabido que os serviços de atendimento ao consumidor passaram a figurar dentre as denúncias e reclamações mais freqüentes, fazendo coro às reclamações sobre produtos e serviços, quando o SAC deveria justamente constituir um dos principais canais de comunicação do consumidor com a empresa, para que dúvidas pudessem ser sanadas, reclamações feitas etc. Disso, passou a ser um dos grandes tormentos na vida dos consumidores”.

Esta Lei, portanto, visa a regulamentar os SACs no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público em geral e não somente os envolvidos/regidos na atual redação do Decreto nº 6.523/2008.

Os fornecedores de serviço não regulados no Decreto nº 6.523/2008, por conta disso, não são obrigados a cumprir o referido Decreto, já que não estão inseridos nele. Com a aprovação deste Projeto será dado maior observância e respeito aos direitos básicos dos consumidores a fim de evitar o desrespeito dessas empresas aos consumidores e a própria essência do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso, pois haver maior transparência entre a relação de empresas e consumidores. Ante o exposto, solicito aos nobres Pares o apoio para uma rápida tramitação e aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2010.

CAPITÃO ASSUMÇÃO

Deputado Federal – Espírito Santo