



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 847, DE 2011

(Do Sr. Laercio Oliveira)

Obriga a manutenção, pelos fornecedores, de atendimento telefônico gratuito aos consumidores e veda a utilização de sistemas automatizados nesse atendimento

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 5616/2005

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput – RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam os fornecedores de produtos e serviços obrigados a manter sistemas de atendimento telefônico gratuito com a finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

§ 1º É vedada a utilização de sistemas automatizados no atendimento de que trata o *caput* deste artigo, devendo os fornecedores de produtos e serviços oferecer atendimento telefônico pessoal aos consumidores.

§ 2º O tempo máximo para o contato direto com o atendente não poderá ultrapassar 1 (hum) minuto, contado a partir do início da ligação telefônica.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará os infratores às penalidades previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Infelizmente, o desenvolvimento da percepção de cidadania entre os consumidores brasileiros não se fez acompanhar da compreensão, pelas empresas aqui atuantes, da importância de um atendimento digno e eficiente às demandas de seus clientes.

É bem verdade que pudemos presenciar um relativo avanço no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público Federal (telefonia, energia, serviços financeiros, dentre outros), cujo atendimento telefônico é correntemente disciplinado pelo Decreto n.º 6.523, de 2008. Nas demais dimensões do mercado de consumo, contudo, remanesce a ausência de uma norma que regule o atendimento por telefone.

Nessa lacuna regulatória, tem-se perpetuado a busca desenfreada pela redução de despesas no atendimento aos clientes à custa dos direitos dos consumidores. Não bastasse o quase total desaparecimento das linhas de contato gratuitas (0800), tem sido usual, igualmente, a substituição do atendimento pessoal aos consumidores por menus eletrônicos.

Desse modo, além de transferir – mediante a cobrança das ligações – aos compradores de seus produtos e serviços os custos de manutenção dos sistemas de atendimento, os fornecedores eliminam milhares de postos de trabalho e dificultam, sobremaneira, a vida dos consumidores. Afinal, para os consumidores, a impossibilidade de receber atendimento pessoal constitui sério entrave à concretização dos mais prosaicos direitos que a Constituição e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) lhes outorgam.

Para cessar essa prática lesiva ao consumidor e restabelecer a dignidade nas relações de consumo, apresentamos o vertente projeto de lei. O Projeto obriga os fornecedores de produtos ou serviços a ofertar gratuitamente o atendimento pessoal telefônico e reprime o descumprimento dessa determinação com as sanções já existentes no Código de Defesa do Consumidor. Por fim, o PL concede prazo de 90 dias para que os fornecedores se adaptem à nova regulação.

Submetendo o presente projeto de lei à apreciação desta Casa, solicitamos a colaboração dos ilustres Pares para seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em 24 de março de 2011.

Deputado LAÉRCIO OLIVEIRA
PR -SE

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.

Vigência Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e 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.

CAPÍTULO I DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, 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. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

.....

FIM DO DOCUMENTO
