

PROJETO DE LEI N.º 1.427, DE 2011

(Do Sr. Antônio Roberto)

Dispõe sobre o serviço de atendimento telefônico ao consumidor.

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE: CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA; DEFESA DO CONSUMIDOR E CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIAÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL Art. 137, caput - RICD 2

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os serviços de atendimento telefônico ao consumidor

deverão disponibilizar, na rede mundial de computadores, no prazo de vinte e quatro

horas após o atendimento, a gravação da conversa mantida entre o consumidor e o

atendente.

Parágrafo único – A gravação referida no "caput" será

acessível mediante o uso de senha.

Art. 2º Os infratores às disposições da presente lei sujeitam-se

às penalidades estabelecidas pelo art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de

1990.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de cento e oitenta dias

de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A regulamentação do serviço de atendimento ao consumidor,

os comumente denominados "call centers", através do Decreto nº 6.523, de 31 de

julho de 2008, representa importante conquista do consumidor, reconhecidamente a

parte mais fraca nas relações de consumo.

Entretanto, permanece uma assimetria na utilização do

atendimento telefônico. Normalmente, o atendente diz que a conversa poderá ser

gravada. Isto significa que a gravação poderá ocorrer apenas se for do interesse da

empresa. Contrariamente, se for do interesse do consumidor, a gravação poderá

não ocorrer.

Para eliminar esta assimetria, estamos propondo que a

conversa seja gravada e seja disponibilizada ao consumidor pela Internet, no prazo

de 24 horas.

A medida que estamos propondo é de fundamental importância

para a defesa do consumidor lesado em juízo.

Pelo acima exposto, contamos com a apoio dos nobres

Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Coordenação de Comissões Permanentes - DECOM - P_7172 CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO Sala das Sessões, 24 de maio de 2011.

Deputado ANTÔNIO ROBERTO

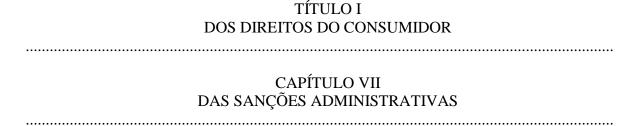
LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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:



- Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.
- Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.
- § 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.
- § 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

	§	3°	Pendendo	ação	judicial	na	qual	se	discuta	a	imposição	de	penalidade
dministrat	iva	a, nâ	ão haverá r	eincid	ência até	o tr	ânsito	em	julgado	da	sentença.		
	••••	•••••		•••••		•••••	•••••	••••	•••••	••••		•••••	
• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	••••	• • • • • •	•••••	• • • • • • • • • •	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	• • • • • •	• • • • • • • • •	•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	••••	•••••	• • • • •	•••••

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

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.

FIM DO DOCUMENTO						
,	1	viços realizadas por telefone.				
	C	Excluem-se do âmbito de aplicação	o deste Decreto	a oferta e a		