

**COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E
INFORMÁTICA
PROJETO DE LEI Nº 1.427 de 2011**

Dispõe sobre o serviço de
atendimento telefônico ao
consumidor.

EMENDA SUBSTITUTIVA

Dê-se a seguinte redação ao Projeto de Lei nº 1.427, de
2011:

“O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os serviços de Atendimento ao Consumidor, regulados pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 deverão disponibilizar, na rede mundial de computadores, a gravação da conversa mantida entre o consumidor e o atendente.

§1º A gravação será disponibilizada mediante prévia solicitação do consumidor, no prazo de cinco dias úteis.

§2º O acesso à gravação será feito mediante o uso de senha.

§3º A gravação, após disponibilizada, permanecerá acessível ao consumidor por noventa dias.

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

JUSTIFICAÇÃO

Uma boa lei é aquela que cumpre os seus objetivos sem ferir o ordenamento jurídico vigente, considerando isso é que entendemos necessária a aplicação dos princípios da legística: necessidade, proporcionalidade e simplicidade para o aperfeiçoamento do Projeto na forma do substitutivo proposto.

Pelo novo texto o consumidor poderá, a seu critério, ver disponibilizado o conteúdo existente em gravação das chamadas telefônicas mantida entre ele e o atendente para consulta via rede mundial de computadores.

Todavia, necessário que haja uma solicitação prévia, que se estabeleça um prazo para disponibilizar essas informações e, ainda, que tais informações permaneçam disponíveis ao consumidor por um prazo razoável.

Isso porque, o acesso irrestrito e por tempo indeterminado às informações contidas nas gravações, na rede mundial de computadores, acarreta exposição desnecessária de dados pessoais dos consumidores a risco de fraude e invasão de dados, quebra de sigilo bancário, o que acarretará transtornos e possíveis ações judiciais.

Além disso, para que não haja omissão e incompatibilidade com o ordenamento jurídico existente, propomos que a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, na rede mundial de computadores, permaneça acessível ao consumidor por noventa dias.

Com isso o texto garante a prestação de serviços, de forma razoável e dentro das expectativas dos consumidores e fornecedores, além de possibilitar o atendimento ao consumidor de forma abrangente, respeitando às suas necessidades.

Importante mencionar que caminhamos para uma sociedade que prima pelas transações on-line, por telefone ou internet, sendo cada vez menor a presença física para a efetividade dos negócios bilaterais. Nesse sentido, o direito deve acompanhar essas transformações, todavia, em harmonia com a legislação em vigor.

Sala da Comissão, 26 outubro de 2.011.

Deputado **PAES LANDIM**