

PROJETO DE LEI Nº , DE 2012

(Do Sr. Sandro Alex)

Estabelece normas sobre a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC gratuito por telefone por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas sobre a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC gratuito por telefone por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Art. 2º Para fins desta Lei define-se Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC como o serviço de atendimento por telefone que tenha por finalidade receber, analisar e resolver as demandas dos consumidores sobre os produtos e serviços ofertados por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Art. 3º O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC deverá ser ofertado pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil de maneira

completamente gratuita, não podendo gerar qualquer ônus para o usuário, tanto em chamadas realizadas de estações fixas quanto em estações móveis de qualquer localidade dentro do território nacional, e deverão atender também às seguintes regras:

I – o SAC deverá estar disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;

II – o código de acesso do SAC por telefone constará de forma clara e objetiva em todos os documentos, materiais impressos e informativos entregues ao consumidor, incluindo material publicitário, seja pessoalmente, por via postal, por via eletrônica ou por qualquer outro meio;

III – o SAC deverá ofertar, no primeiro menu, as opções de contato com o atendente, de registro de reclamação, de informação sobre taxas de juros e custos efetivos totais aplicados em empréstimos, e de cancelamento de contratos de prestação de serviço;

IV – o tempo de espera do consumidor para o início de um atendimento deverá ser de, no máximo, trinta segundos, vedada a veiculação de publicidade de serviços de empréstimo durante a espera;

V – ao escolher a opção de cancelamento de contrato de prestação de serviço, será fornecido ao consumidor, antes do início do atendimento, número de protocolo que permita a continuação do cancelamento do ponto em que foi finalizado, no caso de interrupção de comunicação, bem como a utilização deste número como instrumento de prova da efetivação do cancelamento;

VI – a efetivação do cancelamento de contrato de prestação de serviço deverá ser efetivada em, no máximo, cinco minutos, vedada a utilização de mecanismos de célula de retenção ou qualquer outra transferência de atendente que tenha como objetivo evitar ou retardar o cancelamento;

VII – deverão ser mantidas gravações das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de um ano, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo, da forma que lhe for mais conveniente;

Art. 4º Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares para execução do disposto nesta Lei.

Art. 5º Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros, decorrentes de Leis, Decretos e regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos ao consumidor.

Art. 6º Esta lei entra em vigor após decorridos cento e vinte dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O sistema financeiro brasileiro é internacionalmente conhecido por características que são completamente opostas: o seu lado virtuoso, com uma excelente regulação de mercados e serviços de automação bancária de ponta; e seu lado tenebroso, com as mais altas taxas reais de juros do planeta. Diversos fatores pesam para que tenhamos taxas de juros tão altas, a maior parte delas estruturais, o que dificulta bastante a implementação de políticas públicas que possam fazer frente a essa realidade. Mas há uma causa, mais conjuntural, que pode ser combatida de forma bastante efetiva por meio de novas legislações: a falta de canais de informação que possam dotar o consumidor de mais informações acerca dos produtos e serviços ofertados pelas instituições financeiras.

Por isso, entendemos que é urgente a implementação de serviços de atendimento ao consumidor (SAC) gratuitos por essas instituições, disponíveis 24 horas por dia e 7 dias por semana. Esses serviços não apenas levariam informações ao consumidor, como também estabeleceriam canais mais ágeis e de fácil acesso para o registro de demandas e o cancelamento de contratos. Ao fim e ao cabo, teríamos mais uma ferramenta de estímulo à competição entre instituições financeiras, o que viria a se somar às muitas outras ferramentas já existentes no País.

É o que pretendemos implementar com o presente Projeto de Lei, que estabelece normas sobre a disponibilização de SACs por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo

Banco Central. Portanto, tendo em vista a relevância da presente proposição e as muitas consequências positivas que ela trará, conclamamos o apoio dos nobres Pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de fevereiro de 2012.

Deputado Sandro Alex