



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.390, DE 2012 (Da Sra. Flávia Morais)

Fixa normas gerais sobre a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone e pela internet.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5616/2005.

APRECIAÇÃO:
Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL
Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei fixa normas gerais sobre a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone e pela internet.

Art. 2º Para fins desta Lei, define-se Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC como o serviço de atendimento por telefone e pela internet que tenha por finalidade receber, tratar e resolver as demandas dos consumidores sobre informações, dúvidas, reclamações, aquisições, suspensões, cancelamentos de contratos e de serviços, desistências de aquisição de produtos ou serviços ou qualquer outra forma de interação inerente às relações de consumo.

Art. 3º As seguintes empresas deverão disponibilizar Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, nos termos desta Lei:

I – fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal que prestem serviços formalizados por meio de contrato de adesão;

II – fornecedores que ofertem produtos ou serviços por telefone, internet, meios de comunicação eletrônica de massa, reembolso postal ou qualquer outra forma de venda não presencial;

III – sítios de compras coletivas;

IV – fabricantes de bebidas alcoólicas, de produtos derivados de tabaco, de agrotóxicos e de medicamentos.

Art. 4º O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, por telefone e pela internet, e deverá atender às seguintes regras:

I – as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional destinadas aos SACs serão completamente gratuitas;

II – o código de acesso do SAC por telefone e o endereço do sítio na internet para acesso ao SAC constarão de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor ou enviados ao seu

endereço eletrônico no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento;

III – o SAC ofertará, no primeiro menu eletrônico, tanto por telefone quanto na internet, as opções de contato com o atendente, de reclamação, de cancelamento de contratos de prestação de serviços e de desistência de aquisição de produto ou serviço;

IV – o tempo de espera do consumidor para o início de um atendimento deverá ser de, no máximo, um minuto para atendimento telefônico e de 30 segundos para atendimento via internet;

V – o consumidor não terá, em hipótese alguma, seu contato finalizado pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, salvo caso de falha técnica ou força maior devidamente comprovada;

VI – ao escolher a opção de cancelamento de contrato de prestação de serviço ou de desistência de aquisição de produto ou serviço, o tempo máximo para a conclusão da demanda do consumidor deverá ser de, no máximo, dois 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 ou a desistência;

VII – os efeitos do cancelamento ou da desistência serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

VIII – uma vez concluído o atendimento, o SAC deverá fornecer ao consumidor um número de protocolo que permita comprovar o cancelamento do contrato de prestação de serviço ou a desistência da aquisição de produto ou serviço e, se solicitado pelo consumidor, esse número de protocolo será enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, sem ônus.

IX – deverá ser fornecido registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, que será informado ao consumidor no início do atendimento e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, sem ônus;

X – deverá ser mantida gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo, que será enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, sem ônus.

§ 1º As empresas elencadas no inciso IV do art. 3º deverão ofertar, no primeiro menu eletrônico, tanto por telefone quanto na internet, opção de contato com atendente, que deverá ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para informar sobre os malefícios decorrentes do uso dos produtos fabricados pela empresa e sobre os procedimentos a serem adotados em caso de uso abusivo, de reação alérgica ou de intoxicação.

§ 2º O tempo máximo de espera do consumidor para o início do atendimento previsto no parágrafo anterior deverá ser de, no máximo, dez segundos, tanto para atendimento telefônico quanto via internet.

Art. 5º Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto nesta Lei.

Art. 6º Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros, decorrentes de outras Leis, Decretos e regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 7º Esta lei entra em vigor após decorridos noventa dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Brasil é internacionalmente conhecido por ter uma das mais eficientes legislações de proteção do consumidor de todo o mundo. O Código de Defesa do Consumidor, estabelecido em 1990, é a peça jurídica primordial nesse sistema, estabelecendo os princípios mais importantes sobre o tema. E dentre estes princípios, destacamos um, sem dúvida basilar: o da educação e informação quanto aos direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Desde 1990, muita coisa mudou no mercado brasileiro, o que motivou uma contínua evolução da legislação de defesa do consumidor. Acreditamos que no que concerne à disponibilização de informações, alguns ajustes ainda são necessários, de modo a ampliar a existência de canais de comunicação

entre consumidores e fornecedores. Com a revolução tecnológica ocorrida nos últimos anos, especialmente nas décadas de 90 e nos primeiros anos deste novo milênio, é essencial que a legislação estabeleça novas regras sobre a oferta de atendimento ao consumidor por meio das tecnologias da informação e comunicações, especialmente por telefone e pela internet.

Exatamente por isso, apresentamos este Projeto de Lei, que tem como objetivo primordial estabelecer normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. De acordo com nossa proposição, o SAC deverá obrigatoriamente ser ofertado por telefone e pela internet, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, por diversas empresas que, de acordo com o nosso julgamento, precisam estar mais disponíveis ao consumidor. São empresas que fornecem serviços regulados pelo Poder Público federal, que fazem televendas, que administram sítios de compras coletivas ou que fabricam produtos potencialmente maléficos à saúde, tais como derivados de tabaco, bebidas alcoólicas, agrotóxicos e medicamentos. Além disso, nossa proposta estabelece requisitos mínimos de qualidade, de modo a garantir um atendimento justo e digno ao consumidor.

Assim, tendo em vista a conveniência e oportunidade do presente Projeto de Lei, bem como os grandes benefícios que ele trará a toda a população brasileira, conclamo o apoio nos nobres Parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 8 de março de 2012.

Deputada Flávia Moraes

FIM DO DOCUMENTO