

PROJETO DE LEI Nº , DE 2012
(Do Sr. Miriquinho Batista)

Dispõe sobre normas para a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC gratuito por telefone por fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Público federal, por instituições financeiras, por seguradoras e por demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre normas para a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC gratuito por telefone por fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Público federal, por instituições financeiras, por seguradoras e por 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, que deve ser obrigatoriamente ofertado por fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Público federal, por instituições financeiras, por seguradoras e por demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, nos termos desta Lei e demais regulações.

Art. 3º O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC deverá ser ofertado por fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Público federal, por instituições financeiras, por seguradoras e por demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil de maneira gratuita, não podendo gerar qualquer ônus para o usuário, tanto em chamadas realizadas de estações fixas quanto as realizadas em estações móveis, de qualquer localidade dentro do território nacional, e deverá também atender às seguintes regras:

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

II – O SAC deverá ofertar, no primeiro menu, as opções de atendimento personalizado, de atendimento automático, de registro de reclamação, de cancelamento de contratos de prestação de serviço, e de reclamação por produto defeituoso;

III – o tempo de espera do consumidor para o início de um atendimento deverá ser de, no máximo, um minuto, e o tempo total para se completar o seu atendimento deverá ser de, no máximo, dez minutos.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator ao pagamento de multa, no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), que serão revertidos ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos de que tratam os arts. 13 e 20 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Brasil conta hoje com uma das mais avançadas legislações de defesa do consumidor do mundo. Graças ao Código de Defesa do Consumidor, aprovado com a Lei nº 8.078, de 1990, e a diversas outras legislações que se seguiram, o consumidor brasileiro conta hoje com um razoável cabedal de instrumentos que lhe protege contra práticas abusivas, infelizmente comuns nas relações de consumo. Contudo, nos parece evidente que atualizações constantes precisam ser feitas nesse aparato legal que rege as relações de consumo no País, de modo a adequá-lo à evolução natural das relações entre fornecedores e consumidores.

Dentre essas atualizações necessárias, merece destaque a regulamentação das regras sobre os serviços de atendimento ao consumidor por telefone, popularmente conhecidos como *call centers*. Nos últimos anos, essa ferramenta tem sido cada vez mais utilizada, o que levou o Poder Público a estipular diversas novas regras sobre o tema, de modo a garantir o pleno atendimento do interesse público. Também as empresas têm grande interesse em investir nesse tipo de ferramenta, já que é uma forma menos dispendiosa de manter contato com os seus clientes sobre os mais variados serviços.

Nesse sentido, apresentamos o presente projeto de lei, que tem como objetivo estabelecer algumas normas básicas a serem obrigatoriamente seguidas na oferta de SACs por algumas empresas, a saber: fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Público federal, instituições financeiras, seguradoras, e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Neste rol de instituições estão inseridas diversas entidades que prestam serviços ou ofertam produtos fundamentais à população ou que, por algum motivo, apresentam características especiais que os tornam sensíveis e passíveis de um acompanhamento especial do Poder Público.

As novas regras que propomos têm como finalidade principal tornar a oferta do SAC obrigatória pelas instituições que elencamos anteriormente, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. Além disso, estabelecemos que o SAC deverá ofertar, no primeiro menu, as opções de atendimento personalizado, de atendimento automático, de registro de reclamação, de cancelamento de contratos de prestação de serviço, e de

reclamação por produto defeituoso. Com isso, tornamos o acesso às principais demandas do consumidor mais ágil e fácil, além de garantir uma forma direta e rápida de se acessar atendimento personalizado, impedindo assim as longas jornadas por meio de menus eletrônicos nem sempre amigáveis ao usuário. Finalmente, propomos um quesito fundamental de qualidade, de modo a garantir que as ligações destinadas ao SAC sejam atendidas em no máximo um minuto e que tais atendimentos sejam completados em no máximo dez minutos.

É, portanto, com a certeza da conveniência e oportunidade do presente Projeto de Lei, que irá contribuir sobremaneira para a modernização das relações de consumo no Brasil, que conclamo o apoio dos nobres pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2012.

Deputado Federal **MIRIQUINHO BATISTA**