

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
PROJETO DE LEI Nº 3.211 DE 2012

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.

EMENDA SUBSTITUTIVA

Dê-se a seguinte redação ao Projeto de Lei nº 3.211, de 2012:

“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 resolver demandas dos consumidores sobre os produtos e serviços ofertados por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação desta Lei a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

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 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 no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na internet;

III – o SAC deverá ofertar, no primeiro menu, as opções de contato com o atendente, de registro de reclamação e de cancelamento de contratos de prestação de serviço;

IV – o SAC garantirá a transferência imediata, em no máximo sessenta segundos, ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;

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 – na efetivação do cancelamento de contrato de prestação de serviço, é 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 noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo, por correspondência ou meio eletrônico, a seu critério.

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

Cumprе ressaltar que o Projeto de Lei dispõe sobre regras já definidas pelo Decreto nº. 6.523, de 31 de julho de 2008, que “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 Decreto já possui regras acerca do âmbito de aplicação, disponibilidade e divulgação do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, além de definir a forma de atendimento ao consumidor, determinando a gratuidade das ligações, a manutenção de gravação de tais ligações e a possibilidade do consumidor requerer acesso ao seu conteúdo.

Dessa maneira, para sua aprovação, é essencial que o Projeto de Lei esteja em consonância com o ordenamento jurídico, servindo a alteração sugerida para corrigir eventuais falhas quanto a sua viabilidade.

Sala das Sessões, em 15 de maio de 2012.

Deputado **PAES LANDIM**