

PROJETO DE LEI Nº , DE 2012

(Do Sr. JORGE TADEU MUDALEN)

Dispõe sobre o serviço de atendimento telefônico ao consumidor – SAC.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Para os efeitos desta lei, compreende-se por serviço de atendimento telefônico ao consumidor – SAC o serviço de atendimento telefônico de fornecedor que tenha como finalidade resolver demandas de consumidor sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de fornecimento de produto ou serviço.

Art. 2º O fornecedor fica obrigado a completar o atendimento telefônico no prazo de trinta minutos, contados do início do atendimento da ligação telefônica.

Art. 3º O fornecedor é obrigado a manter gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer seu conteúdo.

Art. 4º A falta de conclusão do atendimento dentro do prazo de trinta minutos ou a interrupção da ligação por parte do fornecedor caracteriza infração às normas de defesa do consumidor e sujeita o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990.

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

JUSTIFICAÇÃO

O serviço de atendimento telefônico a consumidor – SAC é extremamente conveniente, pois permite ao consumidor conversar diretamente, à viva voz, com o fornecedor, de modo a obter informações sobre o produto ou serviço, adquiri-lo, tirar dúvidas sobre sua utilização, fazer reclamações e até mesmo cancelar seu fornecimento. Esse canal de comunicação permite a solução de vários problemas sem necessidade de o consumidor locomover-se até o estabelecimento do fornecedor, ou submeter-se a incômodas filas.

Entretanto, verifica-se que, via de regra, o SAC funciona muito melhor quando o consumidor deseja adquirir um produto ou serviço, do que quando deseja reivindicar seus direitos, ou cancelar um contrato, ou devolver um produto. Nesses casos, são notórias as dificuldades enfrentadas. Provavelmente, muitos consumidores já passaram pelo constrangimento de ligar para uma central de atendimento e aguardar vários minutos para ser atendido, além de ter a ligação transferida várias vezes sem alcançar uma solução e, algumas vezes, após muito tempo e paciência despendidos, ser surpreendido com a interrupção da ligação sem qualquer motivo aparente, antes de obter a solução desejada. Em nossa maneira de ver, não é lícito ao fornecedor valer-se de subterfúgios violar os direitos do consumidor.

Considerando que a adoção em grande escala do atendimento telefônico ao consumidor aconteceu posteriormente à promulgação da Lei nº 8.078, de 1990, apresentamos a presente iniciativa para regular esse relevante aspecto da relação de consumo.

Pelas razões acima enunciadas, solicitamos o indispensável apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de de 2012.

Deputado JORGE TADEU MUDALEN