

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2007

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, para dispor sobre os serviços de atendimento personalizado ao consumidor, realizados por meios eletrônicos, fac-símile, correio de voz, internet e outras formas de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SACs) ou Centrais de Atendimento Telefônico (*call centers*).

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (CDC), passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 6º

XI – nos serviços de atendimento ao consumidor, realizados por meios eletrônicos, tais como, fac-símile, correio de voz, internet e centrais de atendimento telefônico, serão garantidos:

- a) o acesso imediato ou pré-agendado de atendimento personalizado por profissional habilitado para a efetiva solução da queixa do consumidor, sendo que, neste caso, o prazo para o atendimento não poderá ser superior a vinte e quatro horas;
- b) a informação do nome do profissional responsável pelo serviço de atendimento e o seu número de protocolo, em todos os atendimentos;

c) no caso de solicitação do consumidor para cancelamento do fornecimento de bens e serviços, o seu acolhimento deverá ocorrer no prazo de até quarenta e oito horas, sob pena de multa diária no percentual de cinco por cento sobre o valor do contrato ou da última mensalidade, quando se tratar de serviços de prestação continuada.

d) o acesso ao atendimento personalizado deverá ser garantido no primeiro contato mantido entre o consumidor e o serviço de atendimento.

Art. 39.

XIV – deixar de manter serviço de atendimento personalizado à disposição do consumidor.

..... (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor cento e oitenta dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Atualmente, aos consumidores adquirentes de produtos e de serviços resta, tão-somente, recorrer aos serviços de atendimento ou aos denominados *call centers*, mantidos pelas empresas fornecedoras, para solucionar qualquer problema a eles relacionado.

Esse serviço vem causando, muitas vezes, transtornos e aborrecimentos ao consumidor, pois não tem proporcionado um atendimento personalizado com a mesma presteza dada no momento da compra de produtos ou serviços.

Este projeto de lei visa, basicamente, a garantir atendimento personalizado ao consumidor, de modo a humanizar o serviço prestado pelos *call centers*.

Com esse propósito, inserimos, como direitos básicos do consumidor:

(i) o acesso imediato ou pré-agendado de atendimento pelo profissional habilitado para a efetiva solução da queixa do consumidor, no prazo máximo de vinte e quatro horas;

(ii) a informação do nome do profissional responsável pelo serviço, no momento em que o consumidor estiver sendo atendido, bem assim o número do registro do contato; e

(iii) prazo máximo para o cancelamento do serviço, quando solicitado pelo consumidor.

A fim de assegurar eficácia a esses direitos, qualificamos como prática abusiva o ato de deixar de manter, no serviço, atendimento personalizado ao consumidor. Com essa disposição, pretendemos tornar menos impessoal o atendimento prestado.

Dessa forma, esperamos solucionar definitivamente essa questão.

Ademais, este projeto de lei está em conformidade com os princípios que norteiam a Política Nacional das Relações de Consumo, inscritos no CDC e que se consubstanciam, dentre outros, no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, na imprescindível educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo. Esta Política objetiva, em síntese, o respeito à dignidade dos consumidores.

Com o intuito de aprimoramento do CDC, apresentamos o presente projeto de lei e contamos com o apoio dos ilustres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões,

Senador MARCELO CRIVELLA