

EMENDA Nº - CAE
(ao PLS nº 242, de 2016)

Dê-se ao art. 3º do PLS nº 242, de 2016, a seguinte redação:

“**Art. 3º** Os serviços de *call center* obedecerão aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, constituindo direitos do cliente ou consumidor:

.....
II – ligação gratuita durante vinte e quatro horas por dia durante os sete dias da semana, ressalvado o disposto em leis ou regulamentos específicos;

.....
XV – manutenção do sigilo sobre dados pessoais, os quais serão utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

.....” (NR)

JUSTIFICAÇÃO

O PLS nº 242, de 2016, visa trazer regras sobre uma das maiores fontes de reclamações dos consumidores: os serviços de *call center*.

Com vistas a aprimorar a proposição, sugerimos dar nova redação ao seu art. 3º. Inicialmente, propomos revisar o texto do *caput* do artigo, de maneira a prever que a prestação dos serviços de *call center* deverá ser orientada tendo em vista os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficácia, celeridade e cordialidade, conforme previsão já existente no 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.

Na sequência, propomos também nova redação ao inciso II do referido art. 3º, para prever que leis específicas ou regulamentos possam flexibilizar a regra



de disponibilidade do serviço de *call center* em vinte e quatro horas por dias, sete dias por semana. É inquestionável a necessidade de prestação ininterrupta do serviço em diversos setores, como nos segmentos de telecomunicações, seguros, saúde, transporte aéreo, ou bancos e serviços financeiros. Contudo, é importante lembrar que a oferta desse canal de atendimento traz custos altos para as empresas, sendo justificável que em certos segmentos o atendimento aos dias úteis, em horário comercial, já seja suficiente para atender satisfatoriamente aos consumidores. Assim, a exemplo do que já é permitido hoje por meio do Decreto nº 6.523, de 2008, propomos que regulamento possa excepcionar determinados setores da obrigatoriedade de prestação ininterrupta de atendimento por meio desse canal.

Por fim, de forma a conferir maior proteção aos dados pessoais dos consumidores, proponho inserir novo inciso ao art. 3º, determinando que tais informações devem ser mantidas sob sigilo, podendo ser utilizadas exclusivamente para os fins do atendimento.

Sala da Comissão,

Senador **CRISTOVAM BUARQUE**

