

**SENADO FEDERAL****Gabinete do Senador DEMÓSTENES TORRES****PARECER N° , DE 2009**

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÔMICOS, sobre o Projeto de Lei da Câmara nº 114, de 2005 (PL nº 3.432, de 2004, na origem), do Deputado Wellington Fagundes, que *dispõe sobre o atendimento pessoal ao consumidor nas empresas que oferecem atendimento por telefone, internet ou outro meio similar;* o Projeto de Lei do Senado nº 154, de 2007, da Senadora Lúcia Vânia, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para impor ao fornecedor a disponibilização, nos contratos formalizados por meio eletrônico, de opção para cancelamento de contratos de fornecimento de produtos e de serviços;* o Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007, do Senador Marcelo Crivella, que *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 Projeto de Lei do Senado nº 625, de 2007, do Senador João Durval, que altera o Código de Defesa do Consumidor, para dispor sobre a rescisão dos contratos de adesão pelo consumidor; e o Projeto de Lei do Senado nº 735, de 2007, do Senador Romeu Tuma, que dispõe sobre o Serviço de Atendimento Pessoal ao Consumidor pelos fornecedores que oferecem atendimento em balcão, por telefone, internet ou outra forma de telecomunicação eletrônica.*

RELATOR: Senador **DEMÓSTENES TORRES**

## I – RELATÓRIO

Com o objetivo de disciplinar os serviços de atendimento ao consumidor (SACs), encontram-se nesta Comissão, para análise e decisão, as seguintes proposições:

a) Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 114, de 2005 (PL nº 3.432, de 2004, na origem), do Deputado Wellington Fagundes, que *dispõe sobre o atendimento pessoal ao consumidor nas empresas que oferecem atendimento por telefone, internet ou outro meio similar;*

b) Projeto de Lei do Senado nº 154, de 2007, da Senadora Lúcia Vânia, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para impor ao fornecedor a disponibilização, nos contratos formalizados por meio eletrônico, de opção para cancelamento de contratos de fornecimento de produtos e de serviços;*

c) Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007, do Senador Marcello Crivella, que *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);*

*d) Projeto de Lei do Senado nº 625, de 2007, do Senador João Durval, que altera o Código de Defesa do Consumidor, para dispor sobre a rescisão dos contratos de adesão pelo consumidor;*

*e) Projeto de Lei do Senado nº 735, de 2007, do Senador Romeu Tuma, que dispõe sobre o Serviço de Atendimento Pessoal ao Consumidor pelos fornecedores que oferecem atendimento em balcão, por telefone, internet ou outra forma de telecomunicação eletrônica.*

Esses projetos de lei tramitam conjuntamente, em decorrência da aprovação do Requerimento nº 1.269, de 2008, e do Requerimento nº 860, de 2009, ambos de autoria do Senador Romero Jucá.

De acordo com o PLC nº 114, de 2005, todo fornecedor de produtos ou serviços que preste atendimento por telefone, internet ou similar deve oferecer atendimento pessoal ao consumidor, em local apropriado e específico para essa finalidade. O autor assinala que o atendimento telefônico reduz os custos operacionais das empresas, porém reduz a qualidade do atendimento prestado ao consumidor, especialmente àqueles menos instruídos. O PLC nº 114, de 2005, anteriormente à aprovação dos requerimentos de tramitação conjunta, chegou a ser aprovado na Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), na forma do Substitutivo apresentado, e rejeitado na Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT).

O PLS nº 154, de 2007, obriga o fornecedor a disponibilizar, por meio eletrônico, opção para que o consumidor possa rescindir o contrato de fornecimento de produtos e de serviços, quando se tratar de contrato celebrado por meio eletrônico. A outra regra é que o fornecedor deve informar sobre as consequências financeiras e os efeitos jurídicos advindos da extinção contratual e, em especial, no que se refere ao ônus da cláusula penal. Com essa iniciativa, a autora pretende facilitar a rescisão de contratos firmados, especialmente, pela rede mundial de computadores. Ressalta que, para a rescisão contratual, não são proporcionadas a mesma facilidade, comodidade e celeridade verificadas quando da contratação. Menciona, como exemplo, o

cancelamento dos serviços de telefonia celular. O PLS n° 154, de 2007, foi aprovado na CCT, com a apresentação de duas emendas, sendo uma para reparar a técnica legislativa e a outra para estender o alcance da norma aos contratos celebrados por qualquer meio como, por exemplo, fax, correspondência ou mensagem eletrônica.

O PLS n° 542, de 2007, propõe que, nos serviços de atendimento ao consumidor (SACs), realizados por meio eletrônico (fac-símile, correio de voz, internet e centrais de atendimento telefônico), sejam assegurados: *a*) o acesso imediato ou pré-agendado de atendimento personalizado por profissional habilitado, de modo a viabilizar o envio das providências para a efetiva solução da reclamação do consumidor, fixado o prazo máximo para o atendimento em quarenta e oito horas; *b*) a informação do nome do profissional responsável pelo serviço de atendimento e o respectivo número de protocolo, em todos os atendimentos; *c*) o cancelamento imediato do fornecimento de bens ou serviços, quando solicitado pelo consumidor; *d*) a garantia do acesso ao atendimento personalizado no primeiro contato mantido entre o consumidor e o serviço de atendimento. Ademais, passa a ser considerada prática abusiva o ato de deixar de manter serviço de atendimento personalizado à disposição do consumidor. O autor expõe que, ao apresentar a proposição, ele pretende obrigar os fornecedores a oferecer um atendimento personalizado ao consumidor, em vez do atendimento automatizado hoje disponível. Ressalta, ainda, que, na maioria das vezes, o atendimento por meio eletrônico gera contrariedades aos consumidores, que não observam o mesmo grau de atenção e rapidez quando no momento da contratação. Na CCT, o PLS n° 542, de 2007, foi aprovado, com duas emendas. Na CMA, a proposição foi aprovada com as duas emendas indicadas.

O PLS n° 625, de 2007, estabelece normas sobre a rescisão dos contratos de adesão pelo consumidor, com o propósito de facilitar a resolução contratual por iniciativa do consumidor, mediante o envio de mensagem eletrônica, fax ou correspondência registrada para o fornecedor. Na justificação, o autor alega que os órgãos de defesa do consumidor recebem amiúde queixas a respeito das dificuldades que a clientela enfrenta quando decidem solicitar a rescisão contratual.

O PLS n° 735, de 2007, trata pormenorizadamente o Serviço de Atendimento Pessoal ao Consumidor, seja ele oferecido em balcão, por telefone, rede

mundial de computadores ou outra forma de telecomunicação eletrônica. Para o autor, essa proposição surgiu da necessidade de solucionar os problemas detectados no precário atendimento oferecido pelas empresas, sobretudo as concessionárias de serviços públicos.

Após a apreciação no âmbito da CAE, todos os projetos serão submetidos à análise na Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT). Posteriormente, serão encaminhados para a Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA).

## II – ANÁLISE

Nos termos do disposto no art. 99, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal, compete a esta Comissão manifestar-se sobre o aspecto econômico e financeiro das proposições que lhe sejam submetidas por despacho do Presidente, por deliberação do Plenário, ou por consulta de comissão, e, ainda, quando, em virtude desses aspectos, houver recurso de decisão terminativa de comissão para o Plenário.

Passo ao exame de cada uma das propostas no tocante à legislação e a alguns aspectos pertinentes aos temas.

Quanto aos efeitos econômicos do PLC nº 114, de 2005, o progresso da telemática vem proporcionando maior segurança às transações efetuadas pela rede mundial de computadores, pela via telefônica ou por quaisquer outros meios eletrônicos. Aliada a isso, a redução dos custos das instalações físicas, da locação de prédios e da contratação de pessoal de atendimento permite oferecer ao consumidor o produto a um preço menor, além de propiciar economia de tempo e de custo de deslocamento. Desse modo, o PLC nº 114, de 2005, se convertido em lei, parece representar um retrocesso, porquanto produziria mais prejuízos do que benefícios à defesa dos interesses do consumidor.

Em relação aos serviços públicos, são comuns as reclamações de usuários descontentes com o atendimento virtual ou telefônico oferecido pelas concessionárias de serviços públicos. Entretanto, nesse campo já existe regulamentação sobre formas de atendimento pessoal.

No que concerne à telefonia fixa, o atendimento pessoal é um direito do usuário, vedada sua substituição por auto-atendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares, nos termos do art. 11 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). De acordo com o art. 3º, atendimento pessoal é aquele *prestashop por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer, solucionar qualquer solicitação de usuário que compareça à loja de atendimento ou ao Posto de Serviço de Telecomunicação.*

Relativamente à telefonia celular, o art. 92 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007, prevê que as operadoras desse serviço deverão oferecer acesso telefônico gratuito à central de atendimento dos usuários e divulgar os endereços dos postos de atendimento público.

A respeito da prestação de serviços de energia elétrica, o art. 98 da Resolução nº 456, de 29 de novembro de 2000, da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), estabelece que a concessionária *deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, bem como o pagamento da fatura de energia elétrica.* Define, também, que a estrutura adequada é aquela que, além dos aspectos relacionados à qualidade do atendimento, o usuário possa ser atendido em todas as suas demandas e queixas sem precisar se deslocar do município de residência. Além disso, o § 2º do referido art. 98 dispõe que *nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de energia elétrica não propiciarem um atendimento adequado, a concessionária deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.* Esse dispositivo reflete o compromisso das concessionárias com o atendimento pessoal.

Pelas razões expostas, considero que o PLC nº 114, de 2005, não merece prosperar.

Para a avaliação de mérito do PLS nº 154, de 2007, cumpre registrar o advento do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, em vigor desde 1º de dezembro

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 por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

É de realçar que o art. 18, *caput*, do Decreto nº 6.523, de 2008, prevê que o SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor; e o art. 18, § 1º, do Decreto impõe que *o pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço*. Recorde-se que o objetivo do PLS nº 154, de 2007, é tornar obrigatória a disponibilização da rescisão de contrato de prestação de serviços por qualquer meio eletrônico. Como se depreende, o decreto regulamentador da lei consumerista já dispõe a esse respeito.

Saliente-se que o Decreto nº 6.523, de 2008, disciplina o serviço de atendimento telefônico ao consumidor (SAC) dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal (fornecimento de água, energia elétrica, telecomunicações e saúde, seguradoras, bancos, empresas de aviação etc.), ao passo que o PLS nº 154, de 2007, se aplica a todos os fornecedores de serviços de prestação continuada, regulados ou não pelo Poder Público. Portanto, avalio, em princípio, que o âmbito de aplicação do projeto sob comento é mais abrangente. Entretanto, os serviços de prestação continuada não regulados pelo Poder Público dificilmente disporiam da estrutura de um SAC. Por conseguinte, na prática, o Decreto nº 6.523, de 2008, tutela suficientemente os consumidores de serviços de prestação continuada, tanto quanto o projeto em questão. A meu ver, o PLS nº 154, de 2009, não inova.

Para o exame do PLS nº 542, de 2007, observe-se que, além dos argumentos expendidos para o PLS nº 154, de 2007, os preceitos constantes do Código de Defesa do Consumidor são de natureza geral. Como se percebe, a proposição não se limita a definir normas gerais, tratando, antes, de minudências. De toda forma, as regras contidas no projeto sob exame devem ser abordadas em regulamento, como é o caso do Decreto nº 6.523, de 2008, que versa sobre a matéria. Portanto, entendo que o PLS nº 542, de 2007, tampouco merece prosperar.

Seguindo a mesma linha de raciocínio adotada para o PLS nº 154, de 2007, pondero que o PLS nº 625, de 2007, não é meritório e o PLS nº 735, de 2007, perdeu a relevância.

### **III – VOTO**

Ante o exposto, o voto é pela rejeição do Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 114, de 2005, do Projeto de Lei do Senado nº 154, de 2007, do Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007, do Projeto de Lei do Senado nº 625, de 2007, e do Projeto de Lei do Senado nº 735, de 2007.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator