

PARECER Nº , DE 2008

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, sobre o PLS nº 542, de 2007, 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).*

RELATOR: Senador **CÍCERO LUCENA**

I – RELATÓRIO

Vem a esta Comissão o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 542, de 2007, de autoria do Senador Marcelo Crivella, que altera o Código de Defesa do Consumidor (CDC) 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*).

A iniciativa modifica o art. 6º do CDC, para incluir no rol dos direitos básicos do consumidor: a) o acesso – imediato ou pré-agendado com prazo máximo de 24 horas – a atendimento personalizado por profissional habilitado; b) durante o atendimento, a informação do nome do atendente, bem como seu número de protocolo; c) acolhimento, a pedido, de cancelamento de bens e serviços, em prazo máximo de 48 horas, sob pena de multa diária no montante de cinco por cento sobre o valor do contrato, ou, no caso de serviços de prestação continuada, sobre o valor da última prestação; e d) acesso garantido no primeiro contato com o serviço de atendimento.

O projeto modifica ainda o art. 39 do CDC, para classificar como prática abusiva o não oferecimento de serviço de atendimento personalizado ao consumidor.

A proposição concede prazo de cento e oitenta dias após a data de publicação para a entrada em vigor da lei resultante do projeto.

O projeto foi distribuído também à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle, à qual cabe se manifestar em decisão terminativa.

Não foram apresentadas emendas durante o prazo regimental.

II – ANÁLISE

A matéria, por envolver aspectos tecnológicos, inscreve-se no âmbito de competência desta Comissão, em virtude do disposto no art. 104-C, IX, do Regimento Interno da Casa.

Na justificação, o autor afirma que o objetivo do projeto em tela é obrigar os fornecedores a oferecer um atendimento personalizado ao consumidor, em vez do atendimento automático atualmente disponível. Este último tipo, argumenta, no mais das vezes causa transtornos e aborrecimentos aos clientes, que não encontram presteza comparável àquela demonstrada na hora da venda.

Para atingir o objetivo pretendido, propõe garantir o acesso – imediato ou pré-agendado com prazo máximo de 24 horas – a atendimento personalizado por profissional habilitado; a informação do nome do atendente, bem como seu número de protocolo, durante o atendimento; acolhimento, a pedido, de cancelamento de bens e serviços em prazo máximo de 48 horas, sob pena de multa diária no montante de cinco por cento sobre o valor do contrato, ou, no caso de serviços de prestação continuada, sobre o valor da última prestação; e acesso garantido no primeiro contato com o serviço de atendimento.

Quantos de nós já não passamos pela frustração de sermos atendidos por uma gravação, que apresenta um cardápio com opções que simplesmente não atendem o nosso caso específico? E quantas vezes não existe a opção de falar com uma pessoa que possa resolver o problema? É responsabilidade do fornecedor de bens ou serviços dar seguimento ao relacionamento que iniciou no momento da contratação do fornecimento dos bens ou serviços.

E é importante ressaltar que, muitas vezes, o consumidor perde o direito a reparação por julgar que basta registrar sua reclamação junto ao fornecedor, sem se dar conta de que, para interromper a contagem do prazo de prescrição ou decadência, deve fazê-lo junto a órgão do sistema de defesa do consumidor. Enquanto fica esperando um atendimento, que nunca vem, por parte da empresa, o prazo continua a decorrer, com consequências previsíveis.

No que toca ao aspecto tecnológico, que nos cabe apreciar nesta Comissão, não se constata óbices à adoção das medidas propostas. Trata-se de oferecer uma opção adicional no cardápio de opções, cuja implementação não oferece grau elevado de dificuldade.

Sugerimos um reparo para adequar a redação proposta ao espírito do CDC. Quando trata da questão das multas aplicáveis, o Código não lhes atribui valores, nem mesmo como percentuais de contrato ou de mensalidade. No art. 57, limita-se a estipular que *a pena de multa será **graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor**, e aplicada mediante procedimento administrativo*. Por essa

razão, sugerimos a supressão da disposição constante no texto apresentado para o art. 6º do CDC.

O prazo assinalado parece ser apropriado para a adoção das medidas preconizadas.

III – VOTO

Pelos motivos expostos, manifestamo-nos pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007, nesta Comissão, com a emenda que apresentamos, acatando a emenda do Senador Flexa Ribeiro:

EMENDA Nº – CCT

Dê-se a seguinte redação ao art. 6º, XI, alínea c, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos termos do art. 1º do Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007:

Art. 6º.....

.....

XI –

.....

c) o cancelamento de fornecimento de bens ou serviços solicitado pelo consumidor será efetuado no prazo máximo de quarenta e oito horas;

.....

EMENDA Nº – CCT

Dê-se a seguinte redação ao art. 6º, XI, alínea a, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos termos do art. 1º do Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007:

Art. 6º.....

.....

XI –

.....

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 quarenta e oito horas;

.....

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator