



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DO SENADO

Nº 542, 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.

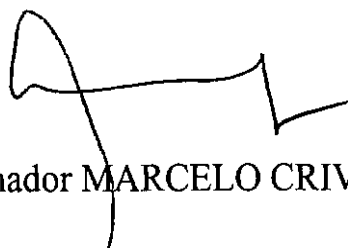
A fim de assegurar eficácia a esses direitos, qualificamos como prática abusiva o ato de deixar de manter, no serviço, atendimento personalizado ao consumidor. Com essa disposição, pretendemos tornar menos impessoal o atendimento prestado.

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, 13 de setembro de 2007.



Senador MARCELO CRIVELLA

LEGISLAÇÃO ANEXA

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO III **Dos Direitos Básicos do Consumidor**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

SEÇÃO IV Das Práticas Abusivas

~~Art 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços:~~

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas

ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

~~IX - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;~~

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

~~X - (Vetado).~~

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da converção na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

(Às Comissões de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática e de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle, cabendo à última a decisão terminativa)

Publicado no **Diário do Senado Federal**, de 14/9/2007.