



[Assinatura]

PARECER Nº , DE 2008

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, em decisão terminativa, 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 **FLEXA RIBEIRO**

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 542, de 2007, de autoria do Senador Marcelo Crivella, tem por objetivo alterar 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. *[Assinatura]*



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 aprovado com duas emendas pela Comissão de Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática. A primeira emenda aumenta de 24 horas para 48 horas o prazo máximo para atendimento personalizado por profissional habilitado para a efetiva solução da queixa do consumidor. A segunda emenda suprime a pena de multa diária, no caso de não-cancelamento de bens ou serviços no prazo máximo de 48 horas.

Compete a esta Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle se manifestar em decisão terminativa.

II – ANÁLISE

O projeto cuida de matéria inserida na competência legislativa concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal. Cabe ao Congresso Nacional dispor sobre a matéria, sendo legítima a iniciativa parlamentar, nos termos do art. 61 da Lei Maior. Tampouco há norma constitucional que, no aspecto material, esteja em conflito com o teor da proposição em exame. Assim, não se vislumbra óbice algum quanto à constitucionalidade da medida. Não há vícios de juridicidade.

Acerca da técnica legislativa, o projeto observa as regras previstas na Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, com as alterações promovidas pela Lei Complementar nº 107, de 26 de abril de 2001. Não há inclusão de matéria diversa ao tema tratado na proposição e a sua redação, a nosso ver, apresenta-se adequada.

No mérito, por concordarmos integralmente com o relatório apresentado à Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática pelo Senador Cícero Lucena, repetimos aqui o seu teor.

Na justificção, 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 hoje 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? Em 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 à 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.

Sugerimos a aprovação de uma subemenda à Emenda nº 2 da Comissão de Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática, com o objetivo de contemplar queixas que, não sendo passíveis de solução por meio telefônico, requeiram o seu encaminhamento ao serviço de assistência técnica.

III – VOTO

Pelos motivos expostos, manifestamo-nos pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007, com a Emenda nº 1 aprovada pela Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), e na forma da seguinte Subemenda à Emenda nº 2 da CCT.



SUBEMENDA À EMENDA Nº 2 - 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, o qual possibilite o encaminhamento das providências para a efetiva solução da queixa do consumidor, sendo que, nesse caso, o prazo para o atendimento não poderá ser superior a quarenta e oito horas;

.....

Sala da Comissão.

, Presidente

, Relator