

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2016

**Regulamenta o serviço de Call Center
e estabelece penalidades nos casos que
menciona.**

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A presente Lei regulamenta o serviço de Call Center e estabelece penalidades no caso de seu descumprimento, visando o aprimoramento da relação das empresas prestadoras de produtos e serviços e o cliente/consumidor, a melhoria dos serviços prestados e a garantia de atendimento célere, eficiente, cordial e desburocratizado.

Art. 2º Entende-se como Call Center o serviço de atendimento telefônico das empresas prestadoras de produtos e serviços de interesse coletivo regulados, em qualquer modalidade, que tenham como finalidade resolver as demandas dos clientes/consumidores sobre informações, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, esclarecimentos ou dúvidas advindas ou decorrentes desses produtos e serviços.

Parágrafo único. Para o exercício da função de atendente de Call Center é condição que se impõe à empresa ministrar, se necessário, treinamento adequado para o atendimento ao cliente/consumidor, com domínio e fluência na língua portuguesa, de forma educada e com conhecimento sobre os procedimentos a serem empreendidos para a correta resolução das demandas.

Art. 3º São direitos do cliente/consumidor, no que tange a presente Lei, a serem observados obrigatoriamente pelas empresas prestadoras de produtos e serviços de interesse coletivo:

I - visualização clara e diferenciada, na fatura, boleto ou qualquer outro documento disponibilizado ao cliente/consumidor, do número da Central de Atendimento (Call Center) e do respectivo sítio na internet;

II - ligação gratuita durante vinte e quatro horas por dia durante os sete dias da semana;



III - pronto atendimento pessoal com o atendente capacitado e habilitado tecnicamente, após a escolha eletrônica prévia da opção desejada, devendo tal opção constar do menu inicial obrigatoriamente;

IV - ser atendido com cortesia, celeridade e objetividade, certificando-se com o cliente/consumidor haver entendido, sem dúvida, à pretensão deste;

V - fornecimento, imediatamente ao recebimento da ligação para atendimento, do número protocolar, facultado ao cliente/consumidor solicitar seu envio por correspondência, sms, e-mail ou aplicativo específico de mensagens para smartphones, onde deverá constar, ainda, a data do atendimento, a hora inicial e de término do atendimento, nome do atendente e o objeto da demanda;

VI - em caso de queda da ligação, não importando a razão, deverá o atendente retornar, de imediato, para o número originário do cliente/consumidor para concluir o atendimento, preservando o número protocolar inicialmente fornecido;

VII - a ligação somente poderá ser finalizada pelo cliente/consumidor após a conclusão do atendimento e informado o prazo para a respectiva resolução e a forma como será avisado;

VIII - número específico e preferencial para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, podendo ser complementado com outros meios de comunicação, que deverão constar de forma clara em todos os documentos e materiais impressos entregues ao cliente/consumidor quando da contratação do produto ou serviço;

IX - de ter seu problema resolvido em período não superior a 48 horas, a contar da data e horário do registro, com resposta objetiva contendo todas as informações objeto da demanda, em linguagem clara e sucinta;

X - requerer o registro eletrônico e/ou gravação correspondente a todo o atendimento, a ser enviado por meio eletrônico ou correspondência, em prazo máximo de três dias úteis, registrando a data, a hora e o tempo de atendimento, bem como do acolhimento da demanda ou solução dada pelo atendente;



XI - disponibilização de acesso, via internet, para o acompanhamento da demanda por meio eletrônico e/ou cadastramento em Sistema Push para o recebimento, por e-mail ou aplicativo específico de mensagens para smartphones, de informações sobre o andamento e resolução da demanda;

XII - devolução de indébito em dobro, independentemente de provocação da Justiça, mediante simples solicitação do cliente/consumidor, a ser abatida do valor mensal pactuado entre as Partes ou mediante depósito em conta corrente ou poupança;

XIII - o processamento de solicitação de suspensão ou cancelamento de serviço feito pelo cliente/consumidor deverá ser apresentado no primeiro menu eletrônico, de cumprimento imediato, independentemente de procedimentos técnicos;

XIV - acessar o *ombudsman* ou ouvidor, se tais funções e setores integrarem a empresa prestadora de produtos e serviços, facultada a disponibilização de e-mail institucional dos mesmos, facilmente identificável no sítio na internet.

§ 1º O sistema informatizado utilizado pela empresa prestadora de produtos e serviços deverá garantir que todos os atendentes tenham acesso aos dados do cliente/consumidor acionado pela opção do menu inicial.

§ 2º A empresa prestadora de produtos e serviços é obrigada a manter registro:

a) das gravações de atendimento, pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias;

b) eletrônico do atendimento, pelo prazo mínimo de dois anos.

§ 3º A qualquer tempo, observados os prazos das alíneas do § 2º, poderá o cliente/consumidor requerer o conteúdo correspondente a sua respectiva demanda.

§ 4º O pedido de suspensão e cancelamento será permitido e assegurado ao cliente/consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação de produtos ou serviços.



§ 5º A solicitação de cancelamento deverá ser imediatamente processada, dando-se ciência ao cliente/consumidor de sua consumação, bem como de quantos dias remanescentes de serviço serão cobrados pela prestadora de serviços na última fatura ou boleto a ser emitido.

§ 6º A inadimplência contratual do cliente/consumidor não constituirá empecilho para a solicitação de cancelamento do serviço prestado, facultado ao credor tão somente promover a execução do devedor.

Art. 4º São práticas vedadas à empresa prestadora de produtos e serviços de interesse coletivo:

I - a cobrança do cliente/consumidor, a qualquer título, pelo serviço disponibilizado pelo Call Center;

II - colocar o cliente/consumidor em espera por tempo superior a dois minutos;

III - transferência para outro atendente, salvo se justificado por erro do cliente/consumidor no momento da seleção da opção no menu inicial;

IV - condicionar o atendimento ao prévio fornecimento de dados pelo cliente/consumidor, salvo o nome, a cidade onde é prestado o serviço e o código de identificação contratual constante da fatura ou boleto;

V - divulgar, ceder, vender ou compartilhar com terceiros dados pessoais do cliente/consumidor firmados no contrato de prestação de serviços;

VI - veicular qualquer mensagem, propaganda ou publicidade promocional da empresa ou de terceiros durante o tempo de espera para o atendimento;

VII – deixar de prestar as informações solicitadas ou deixar de dar a devida solução à reclamação, suspensão ou cancelamento de contrato e serviço, esclarecimentos ou dúvidas advindas ou decorrentes dos produtos e serviços prestados pela empresa, grupo ou corporação, decorrido o prazo estabelecido no inciso IX do art. 3º desta Lei.



Art. 5º As infrações decorrentes da inobservância dos dispositivos constantes da presente lei, ressalvadas as previstas expressamente em normas especiais, são as aqui configuradas.

Art. 6º Sem prejuízo das demais sanções de natureza civil ou penal cabíveis, serão punidas, alternativa ou cumulativamente, com a pena de multa consistente no pagamento das seguintes quantias:

I – nas infrações aos incisos I até VIII, XI, XIV e § 1º do art. 3º, I, II, IV e VI do art. 4º, de R\$ 1.000,00 (um mil reais) a R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), por infração;

II – nas infrações aos incisos IX, X, XII, XIII, §§ 2º até 6º do art. 3º, I, V e VII do art. 4º, de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), por infração;

III – nas infrações decorrentes de reincidência continuada, a partir de R\$ 51.000,00 (cinquenta e um mil reais) até R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), por infração.

§ 1º As multas previstas neste artigo serão aplicadas em dobro no caso de reincidência.

§ 2º Sem prejuízo no disposto nos incisos do *caput*, a autoridade competente levará em consideração a capacidade econômica do infrator.

§ 3º A reincidência continuada na mesma infração ensejará a aplicação da pena de multa conforme disposto no inciso III deste artigo, bem como de representação processual criminal por atentar contra a economia popular, conforme disposto na Lei nº 1.521, de 26 de dezembro de 1951.

Art. 7º Quando da aplicação da pena de multa, o infrator será notificado para pagá-la no prazo máximo de trinta dias, contados da data da notificação, recolhendo-a à conta do Fundo de Participação dos Estados e do Distrito Federal (FPE) e/ou Fundo de Participação dos Municípios (FPM), de que trata a Lei Complementar nº 62, de 28 de dezembro de 1989, conforme a jurisdição administrativa em que ocorra, para destinação exclusiva para o provimento e manutenção de creches, conforme regulamento.

Parágrafo único. Se o infrator deixar de recolher a multa no prazo fixado pelo *caput*, terá sua inscrição em dívida ativa para a cobrança judicial, na forma da legislação pertinente.



Art. 8º Incumbe ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDIC) apurar as denúncias dos clientes/consumidores e, no âmbito de sua jurisdição, exercer as atribuições estabelecidas pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, pela presente Lei e demais norma específicas legais.

§ 1º Cabe ao Ministério Público, além da competência de fiscalização, a aplicação da lei e a instauração inquéritos, bem como, quando necessário, da proposição de ações coletivas.

§ 2º Cabe à Defensoria Pública, além da proposição de ações, a defesa dos interesses dos clientes/consumidores.

Art. 9º A empresa prestadora de produtos e serviços que tenha implantado o Callback em sua Unidade de Resposta Audível, deverá, obrigatoriamente, observar:

I – o registro do telefone de origem das ligações recebidas;

II - gerenciamento das ligações, informando ao cliente/consumidor sua posição e tempo estimado de retorno para o seu atendimento, disponibilizado a partir da sua opção no menu inicial;

III – o fornecimento de número protocolar a ser utilizado pelo cliente/consumidor, se necessário, em futuros contatos.

Parágrafo único. Aplicam-se às empresas prestadoras de produtos e serviços que disponibilizam o Chat automatizado o mesmo regramento disposto na presente Lei.

Art. 10. Equiparam-se ao Call Center, para todos os efeitos legais, Web Call Centers, Centrais de Atendimento, os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), Ouvidorias, Ombudsman e outras similares que fazem uso, entre outros, de Unidade de Resposta Audível (URA), Callback, Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), Interactive Voice Response (IVR), Computer Telephony Integration (CTI), Best Time to Call (BTC), After Call Work (ACW), Posição de Atendimento (PA), e similares.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

As Centrais de Atendimento, ou Call Centers, como ficaram amplamente conhecidas, sem constituir um neologismo puro, mas revestindo-se em mais um estrangeirismo adotado em nosso país, são estruturas físicas com a função de receber ligações telefônicas visando o atendimento de usuários (clientes/consumidores) para informações, reclamações, sugestões e resoluções de problemas gerados a partir da contratação de produtos e/ou serviços de empresas. São, em última análise, instrumentos de interação e relacionamento das empresas com seus clientes/consumidores.

Sua origem deve-se ao dinamarquês Agner Krarup Erlang, que criou a fórmula Erlang, utilizada para medir o tráfego telefônico e, assim, permitir o dimensionamento de sistemas de telefonia, calculando as frações das ligações feitas pelas localidades em relação as ligações que acusam estarem ocupadas. Em outras palavras, permite seja tomado o controle dos problemas visando, entre outros, reduzir o tempo de espera, a ociosidade dos atendentes/operadores e o nível de serviço, entre outros.

Por mais que os sistemas tenham evoluído graças às novas tecnologias, permanece a preocupação quanto ao funcionamento dos sistemas de telefonia e a avaliação quanto a sua eficiência e qualidade.

Em que pese esses avanços, em 2015 foram registrados 4,09 milhões de reclamações somente pelos consumidores de serviços de telecomunicações, conforme registra a Agência Nacional de Telecomunicações. Esse volume de reclamações é 43,5% superior ao aferido em 2014 (2,85 milhões) e 32% superior ao do ano de 2013 (3,10 milhões). Segundo a Agência, dois fatores contribuíram para esse aumento: a ampliação da capacidade dos canais que a Agência disponibiliza aos consumidores de telecomunicação (estabilização do funcionamento do call center, aprimoramento do Fale Conosco e o lançamento do aplicativo Anatel Consumidor) e o próprio aumento da demanda por reclamações.

Independentemente das justificativas e razões que possam ser alegadas, o fato é que as reclamações crescem vertiginosamente ano após ano. O cliente/consumidor encontra-se desamparado, à mercê de serviços ruins e, não raras vezes, sem o serviço para o qual chega religiosamente a fatura para pagamento. Dessas 4,09 milhões de reclamações registradas pela Anatel em 2015, por certo (já que não foram apresentadas estatísticas) muitas são de reclamações reincidentes (algumas inúmeras e incansáveis vezes), por uma falta de regulamentação legal, ainda que as “agências” tenham competência para regulamentar e fiscalizar tais serviços.



É oportuno ressaltar que o instituto das agências reguladoras é uma cópia do “modelo” importado da experiência já vivida no EUA e outros países, malsucedidas, criadas, a princípio, para solucionar conflitos de interesse no âmbito de suas atribuições.

A par das controvérsias existentes quanto à legitimidade das agências diante do princípio da tripartição dos poderes e, ainda, em face dos já apontados vícios de constitucionalidade das delegações feitas pelo Congresso, segundo diversos autores, justamente pela falta de previsão constitucional e legislação infraconstitucional comum a todas as “agências” para cumprimento de procedimentos de atendimento ao cliente/consumidor, impõe-se sua normatização.

Registre-se, ainda, que as agências gozam não apenas de competências de cunho normativo, mas também são titulares de outras funções tipicamente administrativas, de cunho autorizativo, caracterizado, por exemplo, pela fiscalização exercitada sobre entidades privadas quanto ao cumprimento e respeito a determinações legais e regulamentares, mas que, notadamente, não têm se mostrado satisfatórias.

Com o avanço das tecnologias muita coisa melhorou no setor de atendimento telefônico, sobretudo com empresas mais zelosas na busca de maneiras de fidelizar o cliente. Uma dessas maneiras é oferecer um atendimento diferenciado, do início ao fim, e mesmo depois do pacto contratual de serviços, e disponibilizar ao cliente/consumidor canais de atendimento para esses, de forma a avaliar no todo a qualidade ou não dos serviços prestados.

Nessa esteira de avanços, muitas empresas estão implantando o Callback, isto é, alternativa por meio da qual o cliente pode solicitar uma chamada ao invés de ficar aguardando na fila de “ligações” para ser atendido. Trata-se de iniciativa saudável e bem-vinda que, esperamos, possa prosperar consideravelmente.

Outro bom exemplo, pode ser espelhado no serviço de Call Center que agregue Ouvidoria, isto é, uma maneira mais eficiente de evitar clientes insatisfeitos e, por conseguinte, oportunidade de corrigir rumos, conciliar problemas e até aumentar as receitas da empresa buscando a satisfação dos seus clientes/consumidores. Desdenhar ou ignorar tal realidade certamente influenciará negativamente no resultado da empresa.



Os serviços de Call Center têm gerado empregos diretos, indiscutivelmente, a demonstrar que as empresas prestadoras de produtos e serviços procuram o dimensionamento de seus sistemas. Todavia, há a necessidade de, previamente, avaliar a formação e qualificação de seus operadores e atendentes, de forma a permitir que os resultados de satisfação ou insatisfação não distorçam as informações buscadas, isto é, dos produtos e serviços, por desqualificação do atendimento. Ademais, ainda que possam haver regulamentos das próprias “agências” com penalidades administrativas, há uma exagerada tolerância e indulgências para com as empresas infratoras.

O grau de satisfação ou insatisfação do cliente/consumidor ao buscar o Call Center é condição imprescindível para avaliação do desempenho e qualidade dos serviços oferecidos por uma empresa de prestação de produtos e serviços. Se o número de acesso cresce exponencialmente, significa que os serviços prestados são insatisfatórios, mostrando-se necessário um novo planejamento ou redimensionamento dos produtos e serviços ofertados, bem como da qualidade dos atendentes, mas, sobretudo, há que ser estabelecido por legislação infraconstitucional, como aqui fazemos, penalidades claras, de cunho pecuniário e, também, a possibilidade de responsabilização por crime contra economia popular, conforme disposto na Lei nº 1.521, de 26 de dezembro de 1951.

O Ministério Público é um órgão independente e não pertence a nenhum dos três Poderes – Executivo, Legislativo e Judiciário. Possui autonomia na estrutura do Estado e não pode ser extinto ou ter as atribuições repassadas a outra instituição. O papel do órgão é fiscalizar o cumprimento das leis que defendem o patrimônio nacional e os interesses sociais e individuais, fazer controle externo da atividade policial, promover ação penal pública e expedir recomendação sugerindo melhoria de serviços públicos. Daí porque da remissão à Lei nº 1.521/1951, para que seja a presente proposição, quando convertida em Lei, uma possibilidade real de, inicialmente, inibir as reincidências continuadas e, finalmente, frustrada a intenção inicial, de responsabilização dos contumazes infratores.

Pretende-se, assim, estabelecer um regramento aprimorado a ser observado pelas empresas de produtos e prestadoras de serviços, consoante prescreve a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, de observância dos direitos do consumidor e, concomitantemente, de penalização das práticas abusivas ou ilegais perpetradas por essas empresas.



Por tais razões, esperamos contar com o apoio dos ilustres pares para o aprimoramento da presente matéria e, por conseguinte, sua aprovação.

Sala das Sessões, 17 de maio de 2016.

Senador **DAVI ALCOLUMBRE**
DEMOCRATAS/AP



SF/16557.64340-79