



SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador Cidinho Santos

PROJETO DE LEI DO SENADO N° , DE 2018

SF/18932.55042-70

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar o fornecedor a manter e permitir acesso à gravação das chamadas telefônicas efetuadas para o serviço de atendimento ao consumidor e pelo serviço de telemarketing.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 50-A:

“**Art. 50-A.** O fornecedor deve manter a gravação das chamadas telefônicas efetuadas para o serviço de atendimento ao consumidor e pelo serviço de telemarketing, pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo, devendo o fornecedor conceder as gravações no período máximo de 10 dias úteis da data requerida.

Parágrafo único. O descumprimento do disposto no caput sujeita o fornecedor à pena de multa não inferior a 1/3 do salário mínimo vigente.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Este projeto de lei tem por objetivo inserir no Código de Defesa do Consumidor a obrigatoriedade de gravação das chamadas telefônicas

efetuadas pelo consumidor ou pelo fornecedor, bem como o acesso ao seu conteúdo pelo consumidor.

A gravação das chamadas telefônicas efetuadas para o serviço de atendimento ao consumidor possibilitará ao consumidor comprovar com mais facilidade as suas reclamações a respeito de problemas por ele enfrentados na utilização dos produtos ou serviços prestados pelos fornecedores. O dever de gravar as chamadas telefônicas já está previsto em norma infralegal, haja vista que o § 3º do art. 15 do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, já prevê a obrigatoriedade, a cargo do fornecedor, de gravar as chamadas telefônicas.

Pretendemos com a aprovação do projeto de lei levar essa obrigação ao plano legal.

Além disso, o projeto de lei estabelece que as chamadas telefônicas realizadas no interesse do fornecedor pelo serviço de telemarketing também devem ser gravadas e o seu acesso deve ser franqueado aos consumidores.

Muitas vezes são oferecidas vantagens ao consumidor pelo serviço de telemarketing que não são cumpridas no momento da execução do contrato e o consumidor fica sem poder comprovar a efetiva concessão dos benefícios prometidos no momento da oferta do produto ou do serviço.

Inserimos dispositivo no projeto que prevê a imposição de pena de multa ao fornecedor que descumprir a obrigação de manter e permitir acesso à gravação das chamadas telefônicas. Optamos por estabelecer multa mínima na proposição, porque as multas previstas atualmente no código de defesa do consumidor estão em unidades fiscais de referência e dependem para seu cumprimento da colaboração de terceiros.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos dignos Pares para a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões,

Senador CIDINHO SANTOS



SF/18932.55042-70