



SENADO FEDERAL

PARECER N° , DE 2019

Da COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E CIDADANIA, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 518, de 2018, do Senador Cidinho Santos, que 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.

Relator: Senador **VENEZIANO VITAL DO RÊGO**

I – RELATÓRIO

Trata-se de examinar o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 518, de 2018, de autoria do então Senador Cidinho Santos, que obriga o fornecedor a manter a gravação das chamadas telefônicas efetuadas para o serviço de atendimento ao consumidor e pelo serviço de *telemarketing*, permitindo ao consumidor o acesso ao seu conteúdo, conforme consta do *caput* do seu art. 1º, prevendo, por meio do seu parágrafo único, que em caso de descumprimento dessa determinação legal será aplicada ao infrator a pena de multa não inferior a um terço do salário mínimo vigente.

O art. 2º do PLS estabelece o início da vigência da lei que decorrer do projeto *na data de sua publicação*.

Ao justificar a sua proposição, o autor informa que *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*



SF/19377.15940-19

gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, já prevê a obrigatoriedade, a cargo do fornecedor, de gravar as chamadas telefônicas, Pretende, contudo, com a aprovação do projeto em exame, levar essa obrigação ao plano legal.

Objetiva, ademais, o autor estabelecer 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.

Ainda de acordo com o proponente, 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 projeto após ser apreciado por esta Comissão deverá ir ao exame, em decisão terminativa, da Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC).

Não foram apresentadas emendas durante o prazo regimental.

II – ANÁLISE

Compete a esta Comissão, nos termos dos arts. 101, I e II, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), emitir parecer sobre o projeto em exame quanto aos aspectos de constitucionalidade, juridicidade, regimentalidade e, também, quanto ao mérito, cabendo, no entanto à CTFC a decisão terminativa, por força do disposto no art. 91, inciso I, do mesmo Regimento.

Constatamos não haver incompatibilidade do PLS com as normas regimentais, sendo, assim, admissível quanto a esse aspecto.

Com relação à constitucionalidade, não temos reparos a fazer, pois cabe ao Congresso Nacional, com a sanção do Presidente da República, dispor sobre o assunto de que trata o PLS em exame, sendo a iniciativa parlamentar legítima, nos termos dos arts. 48 e 61 da Lei Maior, pois trata de matéria inserida na competência legislativa da União, conforme o disposto no art. 24, incisos V e VIII, da Constituição, segundo os quais compete à União legislar concorrentemente com os Estados e o Distrito



Federal sobre produção e consumo e sobre responsabilidade por dano ao consumidor.

Quanto à juridicidade, a matéria constitui assunto de lei ordinária, estando assim, convenientemente tratado mediante projeto de lei ordinária, inova o ordenamento jurídico ao promover alterações na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – A Lei do Consumidor –, tem o atributo de generalidade e poder coercitivo, estando, ademais, compatível com os princípios diretores do sistema de direito pátrio.

É importante observar que o assunto tratado no projeto está parcialmente atendido mediante o § 3º do art. 15 do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que *regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC*, ao prever a obrigatoriedade, a cargo do fornecedor, de gravar as chamadas telefônicas, conforme reconhece o autor em sua justificção.

Entretanto, o referido Decreto aplica-se somente ao SAC, prevendo o prazo de manutenção da gravação das chamadas telefônicas por apenas noventa dias, enquanto que o PLS estende essa obrigatoriedade ao serviço de *telemarketing*, dobrando o prazo para ambos os serviços, ou seja, cento e oitenta dias.

Ademais, prevê expressamente, em caso de descumprimento da norma legal prevista no projeto, a aplicação ao infrator da pena de multa não inferior a um terço do salário mínimo vigente, diferentemente do que, genericamente, estabelece o mencionado Decreto nº 6.523, de 2008, em seu art. 19, prevendo que *a inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras*.

Ressaltamos que as sanções administrativas previstas no art. 56 do Código do Consumidor estão elencadas em doze itens que vão desde multa, sem especificação de valor, até a cassação de licença do estabelecimento ou de atividade.

Quanto ao mérito da proposição, somos favoráveis à sua aprovação, já que amplia os direitos do consumidor que recebeu destacada proteção do poder constituinte do qual emergiu a Carta de 1988, não obstante ressaltarmos que a CTFC, a quem cabe a decisão terminativa sobre a matéria,



possa melhor opinar a respeito, haja vista tratar-se da comissão que tem a competência regimental para *opinar sobre assuntos pertinentes à defesa do consumidor*.

Constatamos, finalmente, que a proposição está redigida em conformidade com os preceitos da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, que trata da elaboração, redação e alteração das leis.

III – VOTO

Ante o exposto, votamos pela constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade do PLS nº 518, de 2018, e, quanto ao mérito, pela sua aprovação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

