

**EMENDA Nº - CAE**  
(ao PLS nº 242, de 2016)

Dê-se ao inciso IV do art. 4º do PLS nº 242, de 2016, a seguinte redação:

“Art. 4º .....

.....

IV – obrigar o consumidor a fornecer informações para sua correta identificação por mais de uma vez durante um mesmo atendimento;

.....” (NR)

**JUSTIFICAÇÃO**

O PLS nº 242, de 2016, visa trazer regras sobre uma das maiores fontes de reclamações dos consumidores: os serviços de *call center*.

Com vistas a aprimorar a proposição, sugerimos dar nova redação ao inciso IV do art. 4º. Em sua forma original, o PLS prevê que é prática vedada condicionar o atendimento do consumidor ao fornecimento de informações além do seu nome, cidade e identificação do contrato.

Em que pese a preocupação de simplificar e agilizar o atendimento do consumidor, entendemos que há hipóteses, notadamente por razões de segurança, que justificam exigir do consumidor informações adicionais a fim de garantir sua correta identificação e prevenir fraudes, como por exemplo, filiação e número de documento de identificação. O que não se configura como razoável, contudo, é que os consumidores tenham que repetir essas informações inúmeras vezes ao longo de um mesmo atendimento, como frequentemente ainda acontece. Assim, sugerimos modificar o texto do PLS nº 242, de 2016, de forma a prever que o consumidor não será obrigado a fornecer informações para sua correta identificação mais de uma vez no mesmo atendimento.



Sala da Comissão,

Senador **CRISTOVAM BUARQUE**



SF/16922.57325-89