



SENADO FEDERAL

PARECERES

Nºs 1.283 E 1.284, DE 2008

Ao Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007, de autoria do Senador Marcelo Crivella que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, 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).

PARECER Nº 1.283, DE 2008

(Da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática)

Relator: Senador CÍCERO LUCENA

I – RELATÓRIO

Vem a esta Comissão o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 542, de 2007, de autoria do Senador Marcelo Crivella, que altera 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.

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 distribuído também à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle, à qual cabe se manifestar em decisão terminativa.

Não foram apresentadas emendas durante o ~~prazo regimental~~ ^{prazo regimental}.

II – ANÁLISE

A matéria, por envolver aspectos tecnológicos, inscreve-se no âmbito de competência desta Comissão, em virtude do disposto no art. 104-C, IX, do Regimento Interno da Casa.

Na justificação, 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 atualmente 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? E 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 a 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.

No que toca ao aspecto tecnológico, que nos cabe apreciar nesta Comissão, não se constata óbices à adoção das medidas propostas. Trata-se de oferecer uma opção adicional no cardápio de opções, cuja implementação não oferece grau elevado de dificuldade.

Sugerimos um reparo para adequar a redação proposta ao espírito do CDC. Quando trata da questão das multas aplicáveis, o Código não lhes atribui valores, nem mesmo como percentuais de contrato ou de mensalidade. No art. 57, limita-se a estipular que *a pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, e aplicada mediante procedimento administrativo*. Por essa razão, sugerimos a supressão da disposição constante no texto apresentado para o art. 6º do CDC.

O prazo assinalado parece ser apropriado para a adoção das medidas preconizadas.

III – VOTO

Pelos motivos expostos, manifestamo-nos pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007, nesta Comissão, com a emenda que apresentamos, acatando a emenda do Senador Flexa Ribeiro:

EMENDA Nº 1_CCT

Dê-se a seguinte redação ao art. 6º, XI, alínea c, 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 –

c) o cancelamento de fornecimento de bens ou serviços solicitado pelo consumidor será efetuado no prazo máximo de quarenta e oito horas;

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 para a efetiva solução da queixa do consumidor, sendo que, neste caso, o prazo para o atendimento não poderá ser superior a quarenta e oito horas;

Sala da Comissão, em 26 de março de 2008.

, Presidente

Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA
ASSINAM O PARECER AO PLS 542/2007 NA REUNIÃO DE 26/03/08
OS SENHORES SENADORES:

PRESIDENTE:	
<i>Senador Wellington Salgado de Oliveira</i>	
Bloco de Apoio ao Governo (PT, PR, PSB, PC do B, PRB e PP)	
MARCELO CRIVELLA	1. EXPEDITO JÚNIOR
AUGUSTO BOTELHO	2. FLÁVIO ARNS
RENATO CASAGRANDE	3. JOÃO RIBEIRO
IDEI SALVATTI	4. FRANCISCO DORNELLES
	5. FÁTIMA CLEIDE
Maioria (PMDB)	
VALDIR RAUPP	1. ROMERO JUCÁ
WELLINGTON SALGADO DE OLIVEIRA	2. GERSON CAMATA
GILVAM BORGES	3. MÃO SANTA
VALTER PEREIRA	4. LEOMAR QUINTANILHA
Bloco Parlamentar da Minoria (DEM e PSDB)	
DEMÓSTENES TORRES	1. ELISEU RESENDE
ROMEU TUMA	2. HERÁCLITO FORTES
MARIA DO CARMO ALVES	3. MARCO MACIEL
ANTONIO CARLOS JÚNIOR	4. ROSALBA CIARLINI
JOÃO TENÓRIO	5. FLEXA RIBEIRO
EDUARDO AZEREDO	6. MARCONI PERILLO
CÍCERO LUCENA	7. PAPALÉO PAES
RELATOR	
PTB	
SÉRGIO ZAMBIASI	
PDT	
CRISTOVAM BUARQUE	1- VAGO

PARECER Nº 1.284, DE 2008

(Da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle)

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.

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 manifestar-se 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 vício de injuridicidade.

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. Propomos uma emenda para alterar a ementa do projeto com o objetivo de retirar a expressão inglesa “call centers”.

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.

Quanto a 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.

III – VOTO

Pelos motivos expostos, manifestamo-nos pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007, na forma das seguintes Emendas:

EMENDA Nº 3 _CMA

Dê-se a seguinte redação à Ementa do Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007:

Acrescenta o art. 25-A e altera o art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, 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.

EMENDA Nº 4 _CMA

Suprima-se o inciso XI, acrescentado ao art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, pelo art. 1º do Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007.

Acrescente-se à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, alterada pelo art. 1º do Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007, o seguinte artigo:

Art. 25-A. Nos serviços de atendimento ao consumidor, realizados por meios eletrônicos, tais como, fac-símile, correio de voz, internet e centrais de atendimento telefônico, serão garantidos:

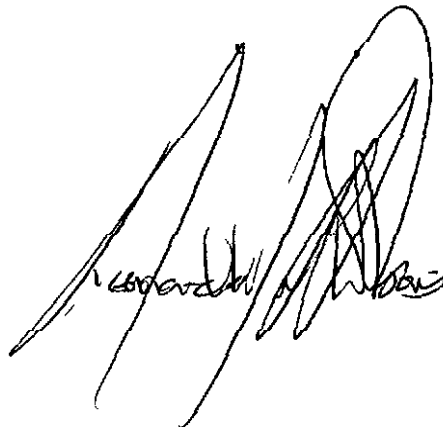
a) o acesso imediato ou pré-agendado de atendimento personalizado por profissional habilitado, o qual possibilite o encaminhamento das providências para a efetiva solução da queixa do consumidor, sendo que, nesse caso, o prazo para o atendimento não poderá ser superior a quarenta e oito horas;

b) a informação do nome do profissional responsável pelo serviço de atendimento e o seu número de protocolo, em todos os atendimentos;

c) o cancelamento do fornecimento de bens ou serviços, solicitado pelo consumidor, será efetuado imediatamente;

d) o acesso ao atendimento personalizado deverá ser garantido no primeiro contato mantido entre o consumidor e o serviço de atendimento.

Sala da Comissão, 14 de outubro de 2008.

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the President of the Commission.

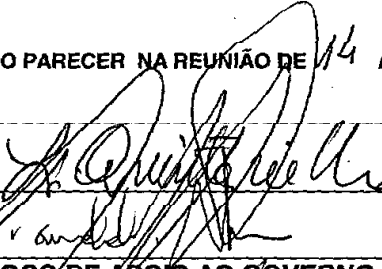
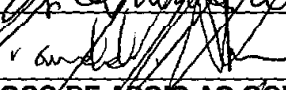
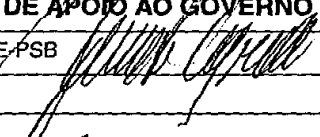
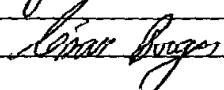
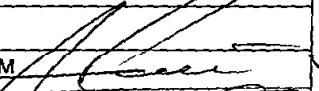
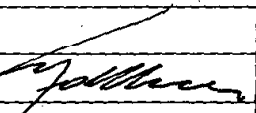
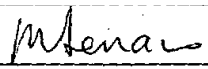
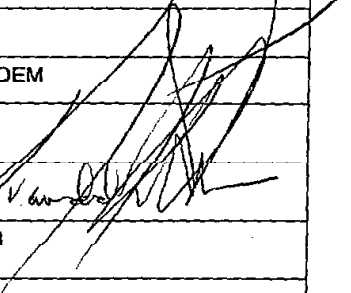
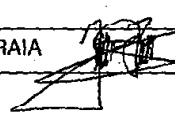
, Presidente

, Relator

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

PROPOSIÇÃO: PLS Nº 542 DE 2003

ASSINAM O PARECER NA REUNIÃO DE 14/10/2008, OS SENHORES(AS) SENADORES(AS):

PRESIDENTE :  (SEN. LEOMAR QUINTANILHA)	
RELATOR :  (SEN. FLEXA RIBEIRO)	
BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PR, PSB, PC do B, PRB e PP)	
LENATO CASAGRANDE-PSB 	FLÁVIO ARNS-PT
MARINA SILVA-PT	AUGUSTO BOTELHO-PT 
FÁTIMA CLEIDE-PT	SERYS SLHESSARENKO-PT
CÉSAR BORGES-PR 	INÁCIO ARRUDA-PC do B
	EXPEDITO JÚNIOR-PR 
Majoria (PMDB)	
LEOMAR QUINTANILHA	ROMERO JUCÁ
WELLINGTON SALGADO	GILVAM BORGES
VALDIR RAUPP	ALMEIDA LIMA
VALTER PEREIRA	GERALDO MESQUITA
Bloco da Minoria (DEM e PSDB)	
ELISEU RESENDE-DEM	ADELMIR SANTANA-DEM 
HERÁCLITO FORTES-DEM	VAGO
GILBERTO GOELLNER-DEM 	VAGO
JOSÉ AGRIPINO-DEM	RAIMUNDO COLOMBO-DEM
CÍCERO LUCENA-PSDB	PAPALÉO PAES-PSDB
MARISA SERRANO-PSDB 	FLEXA RIBEIRO-PSDB 
MARCONI PERILLO-PSDB	ARTHUR VIRGÍLIO-PSDB
PTB	
GIM ARGELLO	
PDT	
JEFFERSON PRAIA 	VAGO

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 542, DE 2007

LISTA DE VOTAÇÃO

TITULARES - BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PR, PSB, PC do B, PRB, PP)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PR, PSB, PC do B, PRB, PP)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
RENATO CASAGRANDE - PSB	X				FLÁVIO ARNS - PT	X			
MARINA SILVA-PT					AUGUSTO BOTELHO - PT				
FÁTIMA CLEIDE - PT					SERYS SLHESARENKO - PT				
CESAR BORGES - PR	X				INÁCIO ARRUDA - PC do B				
					EXPEDITO JUNIOR - PR	X			
TITULARES - MAIORIA - PMDB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - MAIORIA - PMDB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
LEOMAR QUINTANILHA					ROMERO JUCÁ				
WELLINGTON SALGADO					GILVAM BORGES				
VALDIR RAUPP					ALMEIDA LIMA				
VALTER PEREIRA					GERALDO MESQUITA				
TITULARES - BLOCO DA MINORIA (DEM E PSDB)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - BLOCO DA MINORIA (DEM E PSDB)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
ELISEU RESENDE - DEM					ADELMIR SANTANA - DEM	X			
HERACLITO FORTES - DEM					VAGO				
GILBERTO GOELLNER - DEM	X				VAGO				
JOSÉ AGRIPINO - DEM					RAIMUNDO COLOMBO - DEM				
CÍCERO LUCENA - PSDB					PAPALEO PAES - PSDB				
MARISA SERRANO - PSDB	X				FLEXA RIBEIRO - PSDB	X			
MARCONI FERILLO - PSDB					ARTHUR VIRGÍLIO - PSDB				
CC - TITULARES - PTB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - PTB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
CHESARGELLO									
TITULARES - PDT	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - PDT	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
JEFFERSON PRAIA	X				VAGO				

TOTAL: 10 SIM: 09 NÃO: 01 ABSTENÇÃO: 01 AUTOR - PRESIDENTE 01

H. Quintanilha

Senador LEOMAR QUINTANILHA

Presidente

SALA DAS REUNIÕES, EM 14/10/2008

PSB: O VOTO DO AUTOR DA PROPOSIÇÃO NÃO SERÁ COMPUTADO, CONSIGNANDO-SE SUA PRESENÇA PARA EFEITO DE QUORUM (AET. 132, § 8º, RISF)

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

EMENDA Nº 01 - CMA AO PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 542, DE 2007

LISTA DE VOTAÇÃO

TITULARES - BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PR, PSB, PC do B, PRB, PP)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PR, PSB, PC do B, PRB, PP)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
RENATO CASAGRANDE - PSB	X				FLÁVIO ARNS - PT				
MARINA SILVA - PT					AUGUSTO BOTELHO - PT	X			
FÁTIMA CLEIDE - PT	X				SERYS SLHESARENKO - PT				
CÉSAR BORGES - PR					INÁCIO ARRUDA - PC do B				
					EXPEDITO JUNIOR - PR	X			
TITULARES - MAIORIA - PMDB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - MAIORIA - PMDB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
LEOMAR QUINTANILHA					ROMERO JUCA				
WELLINGTON SALGADO					GILVAM BORGES				
VALDIR RAUPP					ALMEIDA LIMA				
VALTER PEREIRA					GERALDO MESQUITA				
TITULARES - BLOCO DA MINORIA (DEM E PSDB)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - BLOCO DA MINORIA (DEM E PSDB)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
ELISEU RESENDE - DEM					ADELMIR SANTANA - DEM	X			
HERACLITO FORTES - DEM					VAGO				
GILBERTO GOELLNER - DEM	X				VAGO				
JOSÉ AGRIPINO - DEM					RAIMUNDO COLOMBO - DEM				
CÍCERO LUCENA - PSDB					PAPALEO PAES - PSDB				
MARISA SERRANO - PSDB	X				FLEXA RIBEIRO - PSDB	X			
MARCONI PERILLO - PSDB					ARTHUR VIRGÍLIO - PSDB				
TITULARES - PTB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - PTB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
JOÃO MARGELLO									
TITULARES - PDT	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - PDT	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
JOÃO PESSON PRAIA	X				VAGO				

TOTAL: 10 SIM: 09 NÃO: 1 ABSTENÇÃO: 0 AUTOR: 0 PRESIDENTE: 01

SALA DAS REUNIÕES, EM 14/10/2008

A. Quintanilha
Senador LEOMAR QUINTANILHA
Presidente

OBS.: O VOTO DO AUTOR DA PROPOSIÇÃO NÃO SERÁ COMPUTADO, CONSIGNANDO-SE SUA PRESENÇA PARA EFEITO DE QUORUM (ART. 132, § 8º, RISF)

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

EMENDA Nº 02-CMA AO PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 542, DE 2007

LISTA DE VOTAÇÃO

TITULARES - BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PR, PSB, PC do B, PRB, PP)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PR, PSB, PC do B, PRB, PP)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
RENATO CASAGRANDE - PSB	X				FLÁVIO ARNS - PT				
MARINA SILVA - PT					AUGUSTO BOTEIHO - PT	X			
FÁTIMA CLEIDE - PT					SERYS SLESSARENKO - PT				
CÉSAR BORGES - PR	X				INÁCIO ARRUDA - PC do B				
					EXPEDITO JUNIOR - PR	X			
TITULARES - MAIORIA - PMDB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - MAIORIA - PMDB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
LEOMAR QUINTANILHA					ROMERO JUCA				
WELLINGTON SALGADO					GILVAM BORGES				
VALDIR RAUPP					ALMEIDA LIMA				
VALTER PEREIRA					GERALDO MESQUITA				
TITULARES - BLOCO DA MINORIA (DEM E PSDB)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - BLOCO DA MINORIA (DEM E PSDB)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
ELISEU RESENDE - DEM					ADELMIR SANTANA - DEM	X			
HERÁCLITO FORTES - DEM					VAGO				
GILBERTO GOELLNER - DEM	X				VAGO				
JOSÉ AGRIPINO - DEM					RAIMUNDO COLOMBO - DEM				
CÍCERO LUCENA - PSDB					PAPALIO PAES - PSDB				
MARISA SERRANO - PSDB	X				FLEXA RIBEIRO - PSDB	X			
MARCONI PERILLO - PSDB					ARTHUR VIRGÍLIO - PSDB				
TITULARES - PTB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - PTB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
JOÃO ARGELLO									
TITULARES - PDT	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTE - PDT	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
JOÃO PRAIA	X				VAGO				

TOTAL: 10 SIM: 09 NÃO: 1 ABSTENÇÃO: 0 AUTOR: 01 PRESIDENTE: 01

SALA DAS REUNIÕES, EM 14/10/2008

Leomar Quintanilha
Senador LEOMAR QUINTANILHA
Presidente

OBS.: O VOTO DO AUTOR DA PROPOSIÇÃO NÃO SERÁ COMPUTADO, CONSIGNANDO-SE SUA PRESENÇA PARA EFEITO DE QUORUM (ART. 132, § 8º, RSF)

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

**TEXTO FINAL DO PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 542, DE 2007,
APROVADO PELA COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO
CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE EM REUNIÃO DO
DIA 14 DE OUTUBRO DE 2008**

Altera o art. 39 e acrescenta o art. 25-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, 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).

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (CDC), passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 25-A. Nos serviços de atendimento ao consumidor, realizados por meios eletrônicos, tais como, fac-símile, correio de voz, internet e centrais de atendimento telefônico, serão garantidos:

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;

b) a informação do nome do profissional responsável pelo serviço de atendimento e o seu número de protocolo, em todos os atendimentos;

c) o cancelamento do fornecimento de bens ou serviços, solicitado pelo consumidor, será efetuado imediatamente;

d) o acesso ao atendimento personalizado deverá ser garantido no primeiro contato mantido entre o consumidor e o serviço de atendimento.

Art. 39

.....
XIV – deixar de manter serviço de atendimento
personalizado à disposição do consumidor.

.....(NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor cento e oitenta dias após sua
publicação.

Sala da Comissão, em 14 de outubro de 2008



Senador **LEOMAR QUINTANILHA**
Presidente

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA SECRETARIA-GERAL DA MESA

LEI COMPLEMENTAR Nº 95, DE 26 DE FEVEREIRO DE 1998

Mensagem de veto

Vide Decreto nº 2.954, de 29.01.1999

Dispõe sobre a elaboração, a redação, a alteração e a consolidação das leis, conforme determina o parágrafo único do art. 59 da Constituição Federal, e estabelece normas para a consolidação dos atos normativos que menciona.

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Vide texto compilado

Mensagem de veto

Regulamento

Regulamento

.....

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

SECRETARIA DE COMISSÕES
COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR
E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

OF. nº 70/2008 – CMA

Brasília, 14 de outubro de 2008

Senhor Presidente,

Nos termos do § 2º do artigo 91 do Regimento Interno do Senado Federal, comunico a Vossa Excelência que esta Comissão, em reunião no dia 14 de outubro de 2008, aprovou, em decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado nº 542, de 2007, com as Emendas nºs 1 e 2-CMA, 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)”. de autoria do Senador Marcelo Crivella.

Atenciosamente,


Senador **LEOMAR QUINTANILHA**
Presidente

Excelentíssimo Senhor
Senador **GARIBALDI ALVES**
DD. Presidente do Senado Federal

Publicado no **Diário do Senado Federal**, de 17/12/2008.