



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DO SENADO

### Nº 416, DE 2017

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.

**AUTORIA:** Senador Cidinho Santos (PR/MT)

**DESPACHO:** Às Comissões de Constituição, Justiça e Cidadania; e de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor, cabendo à última decisão terminativa



[Página da matéria](#)



**SENADO FEDERAL**  
**Senador Cidinho Santos**

**PROJETO DE LEI DO SENADO N° , DE 2017**

SF/17287.93810-85

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/17287.93810-85

# LEGISLAÇÃO CITADA

- Decreto nº 6.523, de 31 de Julho de 2008 - DEC-6523-2008-07-31 - 6523/08  
<http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2008;6523>
  - parágrafo 3º do artigo 15
- Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - 8078/90  
<http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:1990;8078>