

Minuta

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2017

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para obrigar os provedores de aplicações de internet a manterem serviço de atendimento ao usuário.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar os provedores de aplicações de internet a fornecerem serviço de atendimento aos usuários.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 35-A:

“Art. 35-A. Os provedores de aplicações de internet manterão serviço de atendimento ao usuário para a solução de demandas em relação a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do serviço contratado.

§ 1º O serviço previsto no *caput* compreenderá a disponibilização de canal de atendimento em tempo real por meio telefônico, de aplicativos de mensagens instantâneas ou recurso tecnológico equivalente.

§ 2º Os pequenos provedores de aplicações, assim definidos em regulamentação, poderão ser dispensados do disposto no § 1º.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor após transcorridos noventa dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O avanço da internet levou as empresas a adotarem o conceito de atendimento multicanal com a utilização cada vez mais preponderante das



SF/17625.16033-86

redes sociais. Numa sociedade conectada, as redes sociais proporcionam um contato mais próximo com os clientes que podem esclarecer, de forma ágil, dúvidas, assim como solucionar problemas relacionados a produtos, serviços e ao processo de venda, o que é fundamental para assegurar a confiança e lealdade que devem presidir o relacionamento entre empresas e consumidores.

Seguindo essa tendência, os provedores de redes sociais encontraram espaço profícuo para monetizarem suas empresas, implementando ferramentas customizadas de relacionamento e marketing. Para se ter uma ideia, o investimento publicitário em redes sociais deverá responder por um quinto de toda a publicidade *online* no mundo, alcançando a cifra de US\$ 50 bilhões em 2019.

Curiosamente, os grandes provedores das redes sociais não adotam em seus negócios o conceito de atendimento multicanal que ajudaram a criar.

Em geral, os provedores de aplicações de internet, concentram o atendimento em único canal, instalado na página da própria aplicação. O resultado é que o atendimento tem sido insatisfatório, uma vez que os usuários encontram bastante facilidade para criar contas e efetuar os pagamentos requeridos, mas, quando necessitam esclarecer uma dúvida, solucionar um problema mais específico ou questionar um débito, enfrentam grandes dificuldades. Na maioria das vezes, os clientes obtêm acesso facilitado apenas a respostas padronizadas.

Segundo entendemos, tal situação não é razoável e recomenda a atuação legislativa.



Diante disso, apresentamos o presente projeto de lei, que altera o Código de Defesa do Consumidor para obrigar os provedores de aplicações de internet a manterem serviço que promova o atendimento ao usuário, em tempo real, por meio telefônico ou por aplicativos de mensagens instantâneas, a exemplo do que ocorre com as tradicionais empresas.

Sala das Sessões,

Senador WALDEMIR MOKA



SF/17625.16033-86