

## PARECER Nº , DE 2018

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÔMICOS, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 242, de 2016, do Senador Davi Alcolumbre, que *regulamenta o serviço de Call Center e estabelece penalidades nos casos que menciona.*

Relatora: Senador **ELMANO FÉRRER**

### I – RELATÓRIO

Vem ao exame desta Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 242, de 2016, do Senador Davi Alcolumbre, cuja ementa é transcrita acima. O projeto possui 11 artigos, cujo conteúdo descrevemos brevemente a seguir.

Conforme o art. 1º, o PLS tem como objetivo principal aprimorar a relação entre empresas e clientes por meio da regulamentação do serviço de *call center* e do estabelecimento de penalidades no caso de seu descumprimento.

O art. 2º do PLS conceitua o serviço de *call center* como *o serviço de atendimento telefônico das empresas prestadoras de produtos e serviços de interesse coletivo regulados, em qualquer modalidade, que tenham como finalidade resolver as demandas dos clientes/consumidores sobre informações, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, esclarecimentos ou dívidas advindas ou decorrentes desses produtos e serviços.*

O art. 3º, por sua vez, lista catorze direitos do cliente/consumidor a serem observados obrigatoriamente pelas empresas



SF/18287.95949-03

prestadoras de produtos e serviços de interesse coletivo, dentre os quais destacamos: ligação gratuita durante vinte e quatro horas por dia durante os sete dias da semana; retorno de imediato para o número originário do cliente/consumidor para concluir atendimento, em caso de queda de ligação, não importando a razão; e ter seu problema resolvido em período não superior a 48 horas.

O art. 4º trata das práticas vedadas à empresa prestadora de produtos e serviços de interesse coletivo, tais como cobrar pelo serviço disponibilizado pelo *call center*, colocar o cliente/consumidor em espera por tempo superior a dois minutos e condicionar o atendimento ao prévio fornecimento de dados pelo cliente/consumidor, salvo nome, a cidade onde é prestado o serviço e o código de identificação contratual.

O art. 5º determina que as infrações decorrentes da inobservância dos dispositivos da presente lei são nela configuradas. O art. 6º traz as sanções a serem aplicadas às empresas que não cumprirem o disposto na Lei, particularmente em seu art. 3º. Já o art. 7º estabelece os prazos e a destinação dos valores das multas.

O art. 8º confere competência ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para apurar as denúncias de clientes e consumidores. O art. 9º estipula condições para operação de *call-back* e determina que se aplicam ao *chat* automatizado o mesmo regramento previsto para o *call center*.

O art. 10º prevê que equiparam-se ao *call center*, para todos os efeitos legais, os seguintes serviços: *Web Call Centers*, Centrais de Atendimento, os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), Ouvidorias, *Ombudsman* e outras similares que fazem uso, entre outros, de Unidade de Resposta Audível (URA), *Callback*, Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), *Interactive Voice Response* (IVR), *Computer Telephony Integration* (CTI), *Best Time to Call* (BTC), *After Call Work* (ACW), Posição de Atendimento (PA), e similares.

Finalmente, o art. 11 determina que a lei resultante do projeto entre em vigor na data de sua publicação.



Na justificação, o Senador Davi Alcolumbre destaca que, por mais que as centrais de atendimento ao consumidor tenham evoluído em decorrência das novas tecnologias, permanece a preocupação a respeito do funcionamento desses sistemas de telefonia, particularmente no tocante a sua eficiência e qualidade. Nas palavras do autor do projeto, *em 2015 foram registrados 4,09 milhões de reclamações somente pelos consumidores de serviços de telecomunicações, conforme registra a Agência Nacional de Telecomunicações. Esse volume de reclamações é 43,5% superior ao aferido em 2014 (2,85 milhões) e 32% superior ao do ano de 2013 (3,10 milhões)*. Nesse cenário, o consumidor encontrar-se-ia desamparado e refém de serviços ruins.

A matéria foi distribuída às Comissões de Assuntos Econômicos (CAE); e de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), cabendo à última a decisão terminativa.

Foram apresentadas três emendas, todas de autoria do senador Cristovam Buarque. A primeira propõe a alteração do art. 3º para incluir a expressão “ressalvado o disposto em leis ou regulamentos específicos” no inciso II, que prevê como direito do consumidor a ligação gratuita durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. Além disso, a emenda sugere acrescentar o inciso XV no art. 3º, prevendo como direito do consumidor a manutenção do sigilo sobre dados pessoais, os quais serão utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Já a emenda nº 2 propõe a exclusão do inciso XII do art. 3º, que prevê a *devolução de indébito em dobro, independentemente de provocação da Justiça, mediante solicitação do cliente/consumidor, a ser abatida do valor mensal pactuado entre as Partes ou mediante depósito em conta corrente ou poupança*. Segundo o autor, tal previsão já está presente, de forma mais ampla, na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, a emenda nº 3 sugere substituir a redação do inciso IV do art. 4º (que proíbe condicionar o atendimento ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor), estipulando como prática vedada às empresas “obrigar o consumidor a fornecer informações para sua correta identificação por mais de uma vez durante um mesmo atendimento”. Isso porque haveria



hipóteses em que, por razões de segurança, seria justificável exigir do consumidor informações adicionais, a fim de garantir sua correta identificação.

## II – ANÁLISE

O PLS nº 242, de 2016, vem ao exame da Comissão de Assuntos Econômicos, em cumprimento ao disposto no art. 99, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), segundo o qual compete a esta Comissão opinar sobre aspecto econômico e financeiro de qualquer matéria que lhe seja submetida por despacho do Presidente, por deliberação do Plenário, ou por consulta de comissão.

Tendo em vista que a matéria será examinada, em decisão terminativa, pela CMA, nos limitaremos, neste relatório, ao exame dos aspectos econômicos do projeto.

No tocante ao mérito, o PLS nº 242, de 2016, representa um avanço no direito do consumidor de obter informações adequadas e claras sobre os produtos e serviços que venha a contratar, protegendo-o contra práticas abusivas. Atualmente, o tema é regulado pelo 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*. Acreditamos que a transposição do conteúdo do Decreto para a Lei confere maior segurança jurídica tanto ao consumidor como ao empresário.

Como bem destaca o Senador Davi Alcolumbre em sua justificção, em que pese o avanço observado na qualidade de prestação do serviço de *call center* de muitas empresas, estimulado, principalmente, pela adoção de novas tecnologias, o setor ainda deixa bastante a desejar. Particularmente no tocante à prestação de serviços públicos, temos acompanhado, ano após ano, o crescimento da insatisfação dos consumidores com a qualidade dos serviços prestados e com a incapacidade de solução de problemas pelo *call center* das empresas.



O fato de, em 2015, a Agência Nacional de Telecomunicações ter registrado mais de 4 milhões de reclamações é exemplificativo tanto da qualidade de prestação do serviço de telecomunicações no país quanto da qualidade do atendimento do *call center* pelas empresas prestadoras desses serviços. Isso porque, na grande maioria das vezes, quando uma reclamação chega à agência reguladora é porque o cliente já tentou, sem sucesso, solucionar o problema pelo *call center* da empresa.

Não temos dúvidas, portanto, da pertinência e do mérito do projeto ora em análise. Propomos, não obstante, que sejam realizadas algumas adequações no texto do projeto.

Em primeiro lugar, propomos a alteração do art. 2º do PLS com vistas a esclarecer que o disposto no projeto não se aplica a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone. Trata-se de incorporar ao texto legal dispositivo presente no Decreto nº 8.078, de 1990, e que contribui para se limitar o objeto do projeto de lei. Adicionalmente, sugerimos alterar o texto do parágrafo único do art. 2º com o objetivo de incluir menção a língua estrangeira, de forma a que o disposto no projeto se aplique também aos atendimentos realizados em outros idiomas.

Sugerimos, ainda, com o intuito de não onerar excessivamente as empresas prestadoras de serviços, que o prazo para resolução do problema, previsto no inciso IX do art. 3º, seja ampliado de 48 horas para 5 dias úteis. Trata-se do prazo atualmente previsto no Decreto nº 8.078, de 1990, e que nos parece razoável. Deve-se ter em mente que o PLS em análise regula não apenas a relação de grandes empresas com o consumidor, mas também de pequenas e médias empresas prestadoras de serviços públicos regulados. O prazo de 48 horas pode, assim, mostrar-se excessivamente curto para empresas menores, onerando o serviço de atendimento ao consumidor, aumentando custos e, até mesmo, inviabilizando a prestação do serviço por tais empresas.

Motivos semelhantes nos levam a recomendar a ampliação do tempo máximo de espera, previsto no inciso II do art. 4º, de 2 para 5 minutos. Isso porque um tempo máximo de espera muito reduzido pode tornar necessário grandes investimentos das empresas para atender somente a demanda de horário de pico ou simplesmente inviabilizar a implementação



do serviço de atendimento ao consumidor. Novamente, o receio é o de se onerar excessivamente pequenas e médias empresas.

Além disso, propomos a exclusão do art. 5º, uma vez que o disposto nesse artigo carece de conteúdo normativo, e sugerimos a inclusão, no art. 7º, dos centros de cuidados diurnos para idosos entre as destinações possíveis dos valores arrecadados com multas.

Finalmente, recomendamos o acolhimento das três emendas propostas pelo Senador Cristovam Buarque. A emenda nº 1 é positiva no sentido de permitir que leis e regulamentos específicos possam excepcionar a necessidade de se que o serviço de *call center* seja prestado vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. Isso porque tal exigência – que parece razoável para setores como telecomunicações, transporte aéreo, saúde, entre outros – pode ser excessiva e altamente onerosa em outros segmentos, nos quais o atendimento em dias úteis e horário comercial possa ser suficiente e satisfatório para o consumidor. Além disso, a emenda acerta ao incorporar um novo direito ao consumidor: a manutenção do sigilo sobre dados pessoais, que deverão ser utilizados somente para os fins do atendimento.

A emenda nº 2 é igualmente meritória, ao propor a exclusão do inciso XII, que prevê a devolução do indébito em dobro. Isso porque, como bem aponta o Senador Cristovam Buarque, a atual redação do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor é mais abrangente (ao abarcar cobranças indevidas feitas por qualquer meio) e mais benéfica ao consumidor (ao prever a restituição em dobro acrescida de correção monetária e juros legais).

Por fim, a emenda nº 3 corrige importante equívoco do projeto original ao propor a retirada da restrição à solicitação de dados ao consumidor durante o atendimento. Em diversos setores, tal como o de serviços financeiros, a confirmação de dados é imprescindível para a segurança de atendimento realizado por meio de *call center*, evitando, assim, a ocorrência de fraudes.



### III – VOTO

Ante o exposto, voto pelo acolhimento integral das Emendas nº 1, 2 e 3 e pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 242, de 2016, com as seguintes emendas:

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

Dê-se ao art. 2º do Projeto de Lei do Senado nº 242, de 2016, a seguinte redação:

“**Art. 2º** .....

§ 1º Para o exercício da função de atendente de *Call Center* é condição que se impõe à empresa ministrar, se necessário, treinamento adequado para o atendimento ao consumidor, com domínio e fluência na língua portuguesa e estrangeira, quando houver, de forma educada e com conhecimento sobre os procedimentos a serem empreendidos para a correta resolução das demandas”

§ 2º Excluem-se do âmbito de aplicação desta Lei a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.”

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

Dê-se ao inciso IX do art. 3º do Projeto de Lei do Senado nº 242, de 2016, a seguinte redação:

“**Art. 3º** .....



IX - de ter seu problema resolvido em período não superior a 5 dias úteis, a contar da data e horário do registro, com resposta objetiva contendo todas as informações objeto da demanda, em linguagem clara e sucinta;

.....”

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

Dê-se ao inciso II do art. 4º do Projeto de Lei do Senado nº 242, de 2016, a seguinte redação:

“Art. 4º .....

II - colocar o cliente/consumidor em espera por tempo superior a cinco minutos;

.....”

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

Suprima-se o art. 5º do Projeto de Lei do Senado nº 242, de 2016, renumerando-se os artigos seguintes.

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

Dê-se ao art. 7º do Projeto de Lei do Senado nº 242, de 2016, a seguinte redação:



SF/18287.95949-03



“**Art. 7º** Quando da aplicação da pena de multa, o infrator será notificado para pagá-la no prazo máximo de trinta dias, contados da data da notificação, recolhendo-a à conta do Fundo de Participação dos Estados e do Distrito Federal (FPE) e/ou Fundo de Participação dos Municípios (FPM), de que trata a Lei Complementar nº 62, de 28 de dezembro de 1989, conforme a jurisdição administrativa em que ocorra, para destinação exclusiva para o provimento e manutenção de creches e de centros de cuidados diurnos para idosos, conforme regulamento.”

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

