

PARECER N° , 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 dúvidas 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.

SF/18287.95949-03

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

SF/18287.95949-03

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 justificação, 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.



SF/18287.95949-03

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



SF/18287.95949-03

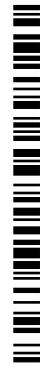
do serviço de atendimento ao consumidor. Novamente, o receio é o de se onerar excessivamente pequenas e médias empresas.

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 excepcionalizar 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 abranger 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.



SF/18287.95949-03

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:

SF/18287.95949-03



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



SF/18287.95949-03

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 N° - 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 N° - 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 N° - 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:

“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.”



SF/18287.95949-03

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator