



PLS 518/2018
00002

SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador Lasier Martins

EMENDA Nº - CCJ
(ao PLS nº 518 de 2018)

Dá nova redação ao art. 50-A da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, acrescido pelo Projeto de Lei do Senado nº 518, de 2018:

“**Art.50-A.** O fornecedor deve manter a gravação das chamadas telefônicas referentes às contratações feitas no âmbito do 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 infrator às penalidades previstas no art. 56 desta Lei. ”

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) traz diversas normas de ordem pública e interesse social, relativas à proteção e defesa do consumidor. No entanto, alguns dos dispositivos do Código não são autoaplicáveis, necessitando de regulamentação para seu pleno exercício.

Foi o que ocorreu com a edição do Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamentou a Lei nº 8.078, de 1990 (CDC), para fixar as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Em seu artigo 2º, parágrafo único, o Decreto nº 6.523/08 faz expressa ressalva quanto à distinção entre o SAC e os serviços de telemarketing, nos seguintes termos:

“Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.” (grifo nosso)





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador **Lasier Martins**

A medida é necessária, pois ambos possuem naturezas e características distintas, não podendo receber o mesmo tratamento. Desta forma, tal diferenciação deveria também existir no projeto em exame para não trazer interpretações distintas e insegurança jurídica para cada modalidade.

Destaque-se ainda que o Decreto do SAC abrange apenas os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal. Já o PLS se destina a todos os fornecedores que possuam tal serviço, ainda que de menor porte.

Em decorrência, poderá haver um desestímulo para que os fornecedores de menor porte implantem tal serviço, uma vez que terão que arcar com os custos de armazenamento, gravação e envio. Com isso, o consumidor será o maior prejudicado, pois terá menos canais disponíveis para se comunicar com os fornecedores não regulados pelo Poder Público Federal.

Ainda nessa lógica de diferenciação entre os dois serviços, entendemos que a norma a ser criada deve dispor sobre o que efetivamente interessa ao consumidor, com vistas à eficiência da lei no que tange à proteção do consumidor que contratar produto ou serviço por meio de telemarketing. Logo, a Lei deve exigir a guarda pelo fornecedor, apenas das gravações das ligações feitas no âmbito do telemarketing que gerarem contratações com o consumidor, excluindo as ligações meramente de ofertas.

Sala da Comissão,

Senador Lasier Martins
(PODE-RS)



SF/19148.70153-15