



# SENADO FEDERAL

## PARECER (SF) Nº 74, DE 2019

Da COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E CIDADANIA, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 518, de 2018, do Senador Cidinho Santos, que 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.

**PRESIDENTE:** Senadora Simone Tebet

**RELATOR:** Senador Veneziano Vital do Rêgo

03 de Julho de 2019





SENADO FEDERAL

**PARECER N° , DE 2019**

Da COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E CIDADANIA, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 518, de 2018, do Senador Cidinho Santos, que 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.

Relator: Senador **VENEZIANO VITAL DO RÊGO**

**I – RELATÓRIO**

Trata-se de examinar o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 518, de 2018, de autoria do então Senador Cidinho Santos, que obriga o fornecedor a manter a gravação das chamadas telefônicas efetuadas para o serviço de atendimento ao consumidor e pelo serviço de *telemarketing*, permitindo ao consumidor o acesso ao seu conteúdo, conforme consta do *caput* do seu art. 1º, prevendo, por meio do seu parágrafo único, que em caso de descumprimento dessa determinação legal será aplicada ao infrator a pena de multa não inferior a um terço do salário mínimo vigente.

O art. 2º do PLS estabelece o início da vigência da lei que decorrer do projeto *na data de sua publicação*.

Ao justificar a sua proposição, o autor informa que *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*



SF/19359.43400-05

*gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, já prevê a obrigatoriedade, a cargo do fornecedor, de gravar as chamadas telefônicas, Pretende, contudo, com a aprovação do projeto em exame, levar essa obrigação ao plano legal.*

*Objetiva, ademais, o autor estabelecer 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.*

*Ainda de acordo com o proponente, 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 projeto após ser apreciado por esta Comissão deverá ir ao exame, em decisão terminativa, da Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC).

Durante o prazo regimental, foi apresentada a Emenda nº 1-CCJ, do senador Rodrigo Cunha, e a Emenda nº 2-CCJ, do Senador Lasier Martins.

## II – ANÁLISE

Compete a esta Comissão, nos termos dos arts. 101, I e II, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), emitir parecer sobre o projeto em exame quanto aos aspectos de constitucionalidade, juridicidade, regimentalidade e, também, quanto ao mérito, cabendo, no entanto à CTFC a decisão terminativa, por força do disposto no art. 91, inciso I, do mesmo Regimento.

Constatamos não haver incompatibilidade do PLS com as normas regimentais, sendo, assim, admissível quanto a esse aspecto.

Com relação à constitucionalidade, cabe ao Congresso Nacional, com a sanção do Presidente da República, dispor sobre o assunto de que trata o PLS em exame, sendo a iniciativa parlamentar legítima, nos termos dos arts. 48 e 61 da Lei Maior, pois trata de matéria inserida na competência legislativa da União, conforme o disposto no art. 24, incisos V



e VIII, da Constituição, segundo os quais compete à União legislar concorrentemente com os Estados e o Distrito Federal sobre produção e consumo e sobre responsabilidade por dano ao consumidor.

Quanto à juridicidade, a matéria constitui assunto de lei ordinária, estando assim, convenientemente tratado mediante projeto de lei ordinária, inova o ordenamento jurídico ao promover alterações na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – A Lei do Consumidor –, tem o atributo de generalidade e poder coercitivo, estando, ademais, compatível com os princípios diretores do sistema de direito pátrio.

É importante observar que o assunto tratado no projeto está parcialmente atendido mediante o § 3º do art. 15 do 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*, ao prever a obrigatoriedade, a cargo do fornecedor, de gravar as chamadas telefônicas, conforme reconhece o autor em sua justificção.

Entretanto, o referido Decreto aplica-se somente ao SAC, prevendo o prazo de manutenção da gravação das chamadas telefônicas por apenas noventa dias, enquanto que o PLS estende essa obrigatoriedade ao serviço de *telemarketing*, dobrando o prazo para ambos os serviços, ou seja, cento e oitenta dias.

Ademais, prevê expressamente, em caso de descumprimento da norma legal prevista no projeto, a aplicação ao infrator da pena de multa não inferior a um terço do salário mínimo vigente, diferentemente do que, genericamente, estabelece o mencionado Decreto nº 6.523, de 2008, em seu art. 19, prevendo que *a inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras*.

Nesse ponto, ressaltamos que as sanções administrativas previstas no art. 56 do Código do Consumidor estão elencadas em doze itens que vão desde multa, sem especificação de valor, até a cassação de licença do estabelecimento ou de atividade. Pensamos que é salutar a alteração do Projeto de Lei nº 518, de 2018, quanto a essa questão a fim de evitar eventuais alegações de inconstitucionalidade por ofensa ao art. 7º, IV, da Constituição Federal, que veda a vinculação do salário mínimo para qualquer fim, na forma proposta na emenda constante deste parecer.



Quanto ao mérito da proposição, somos favoráveis à sua aprovação, já que amplia os direitos do consumidor que recebeu destacada proteção do poder constituinte do qual emergiu a Carta de 1988, não obstante ressaltarmos que a CTFC, a quem cabe a decisão terminativa sobre a matéria, possa melhor opinar a respeito, haja vista tratar-se da comissão que tem a competência regimental para *opinar sobre assuntos pertinentes à defesa do consumidor*.

Sobre a Emenda nº 1-CCJ, do senador Rodrigo Cunha, nos posicionamos pela sua prejudicialidade em função de seu conteúdo já estar contemplado na emenda que apresentamos como conclusão do presente relatório.

Sobre a Emenda nº 2-CCJ, do Senador Lasier Martins, consideramos ser razoável seu não acolhimento, pois retira o SAC do âmbito da presente alteração legislativa. Conquanto possa-se argumentar que tal modalidade já se encontra contemplada por decreto, a intenção do projeto é justamente incluí-la como objeto de lei ordinária, bem como aumentar o prazo atualmente determinado pelo decreto.

Constatamos, finalmente, que a proposição está redigida em conformidade com os preceitos da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, que trata da elaboração, redação e alteração das leis.

### III – VOTO

Ante o exposto, votamos pela prejudicialidade da Emenda nº 1-CCJ, do senador Rodrigo Cunha, pela rejeição da Emenda nº 2-CCJ, do Senador Lasier Martins, pela constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade do PLS nº 518, de 2018, e, quanto ao mérito, pela sua aprovação, com a seguinte emenda:

#### EMENDA Nº 3 – CCJ

Promova-se a seguinte alteração na redação do Parágrafo único do Art. 50-A da Lei nº 8.078/1990, acrescido pelo Projeto de Lei nº 518, de 2018:

“Art.50-A

.....

.....



Parágrafo único. O descumprimento do disposto no caput sujeita o infrator às penalidades previstas no art. 56 desta Lei.”

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator



SF/19359.43400-05



**Relatório de Registro de Presença**  
**CCJ, 03/07/2019 às 10h - 31ª, Ordinária**  
**Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania**

<b>Bloco Parlamentar Unidos pelo Brasil (MDB, PRB, PP)</b>			
<b>TITULARES</b>		<b>SUPLENTES</b>	
EDUARDO BRAGA		1. RENAN CALHEIROS	
SIMONE TEBET	PRESENTE	2. FERNANDO BEZERRA COELHO	
MECIAS DE JESUS	PRESENTE	3. MARCIO BITTAR	PRESENTE
JADER BARBALHO		4. MARCELO CASTRO	PRESENTE
JOSÉ MARANHÃO	PRESENTE	5. DÁRIO BERGER	PRESENTE
CIRO NOGUEIRA		6. DANIELLA RIBEIRO	
ESPERIDIÃO AMIN	PRESENTE	7. LUIS CARLOS HEINZE	PRESENTE

<b>Bloco Parlamentar PSDB/PSL (PSDB, PSL)</b>			
<b>TITULARES</b>		<b>SUPLENTES</b>	
ANTONIO ANASTASIA	PRESENTE	1. ROBERTO ROCHA	PRESENTE
TASSO JEREISSATI	PRESENTE	2. JOSÉ SERRA	PRESENTE
ELMANO FÉRRER		3. RODRIGO CUNHA	PRESENTE
ORIOVISTO GUIMARÃES	PRESENTE	4. LASIER MARTINS	PRESENTE
ROSE DE FREITAS	PRESENTE	5. MAJOR OLIMPIO	
JUÍZA SELMA	PRESENTE	6. FLÁVIO BOLSONARO	

<b>Bloco Parlamentar Senado Independente (REDE, PDT, CIDADANIA, PSB)</b>			
<b>TITULARES</b>		<b>SUPLENTES</b>	
VENEZIANO VITAL DO RÊGO	PRESENTE	1. JORGE KAJURU	
CID GOMES		2. MARCOS DO VAL	
FABIANO CONTARATO	PRESENTE	3. RANDOLFE RODRIGUES	PRESENTE
ALESSANDRO VIEIRA	PRESENTE	4. ACIR GURGACZ	
WEVERTON		5. LEILA BARROS	PRESENTE

<b>Bloco Parlamentar da Resistência Democrática (PT, PROS)</b>			
<b>TITULARES</b>		<b>SUPLENTES</b>	
HUMBERTO COSTA	PRESENTE	1. TELMÁRIO MOTA	
RENILDE BULHÕES	PRESENTE	2. JAQUES WAGNER	PRESENTE
ROGÉRIO CARVALHO	PRESENTE	3. PAULO ROCHA	PRESENTE

<b>PSD</b>			
<b>TITULARES</b>		<b>SUPLENTES</b>	
OTTO ALENCAR		1. SÉRGIO PETECÃO	PRESENTE
ANGELO CORONEL	PRESENTE	2. NELSON TRAD	PRESENTE
AROLDE DE OLIVEIRA	PRESENTE	3. CARLOS VIANA	PRESENTE

<b>Bloco Parlamentar Vanguarda (DEM, PL, PSC)</b>			
<b>TITULARES</b>		<b>SUPLENTES</b>	
RODRIGO PACHECO		1. ZEQUINHA MARINHO	PRESENTE
MARCOS ROGÉRIO	PRESENTE	2. MARIA DO CARMO ALVES	PRESENTE
JORGINHO MELLO	PRESENTE	3. WELLINGTON FAGUNDES	PRESENTE



---

## Relatório de Registro de Presença

### **Não Membros Presentes**

CHICO RODRIGUES

EDUARDO GIRÃO

IZALCI LUCAS

PAULO PAIM



## **DECISÃO DA COMISSÃO**

**(PLS 518/2018)**

NA 31ª REUNIÃO ORDINÁRIA, REALIZADA NESTA DATA, A COMISSÃO APROVA O RELATÓRIO DO SENADOR VENEZIANO VITAL DO RÊGO QUE PASSA A CONSTITUIR O PARECER DA COMISSÃO FAVORÁVEL AO PROJETO COM A EMENDA Nº 3-CCJ, PELA PREJUDICIALIDADE DA EMENDA Nº 1 E CONTRÁRIO À EMENDA Nº 2.

03 de Julho de 2019

Senadora SIMONE TEBET

Presidente da Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania