

(Do Sr. EDMAR MOREIRA)

Dispõe sobre o serviço telefônico de atendimento ao consumidor – SAC – e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º – O fornecedor que utiliza sistema telefônico ou eletrônico de atendimento ao consumidor fica obrigado a informar ao usuário do serviço, no início da ligação, a previsão do tempo de espera para atendimento.

§ 1º – O tempo de espera a que se refere o “caput” deste artigo não poderá exceder um minuto.

Art. 2º – O disposto nesta lei não se aplica aos serviços regulados pelo poder público federal.

Art. 3º – O descumprimento do comando previsto nesta lei sujeita o infrator às penalidades constantes nos arts. 56 a 59 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO:

A verdade é que o atendimento por meio dos SACs já se tornou objeto de troça e regularmente é abordado nos quadros de humor veiculados pela televisão brasileira e também pelos meios eletrônicos, em face da total inobservância dos padrões mínimos de respeito ao consumidor.

Esse estado de coisas, a propósito, tem motivado a formulação, em todo o País, de propostas similares ao projeto em análise, culminando com o acolhimento da idéia pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão vinculado ao Ministério da Justiça, que colheu sugestões, em todo o Brasil, para a regulamentação dos serviços.

Nesse contexto veio a ser editado o Decreto Federal nº 6.523, de 31/7/2008, fixando normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – feito por telefone, para proteger o consumidor das práticas abusivas ou ilegais impostas pelos fornecedores.

Ocorre que o mencionado decreto disciplinou apenas e exclusivamente os serviços regulados pelo poder público federal, entre eles o fornecimento de energia elétrica, a telefonia, os serviços bancários, entre outros. Remanescem, portanto, sem nenhum regulamento, os demais serviços, prestados especialmente pelas organizações privadas e que também exaurem o consumidor quando este necessita obter informações ou mesmo promover a rescisão de algum contrato.

A defesa do consumidor encontra-se entre os direitos e as garantias fundamentais conferidas ao cidadão brasileiro pela Constituição da República, sendo certo que a edição do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC - teve, exatamente, o propósito de tornar mais harmônicas as relações entre os fornecedores e os

consumidores. Essa harmonia, no entanto, deixa a desejar quanto ao aspecto do direito à informação.

O CDC erigiu a transparência como princípio norteador das relações de consumo, procurando garantir, em vários dos seus dispositivos, o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, conforme se verifica, especialmente, na norma constante no art. 6º, III, do diploma em comento.

A matéria em tela encontra-se inserida na Constituição da República entre aquelas cuja competência para legislar é concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, V, VII).

Pelas razões expendidas, entendemos pertinente a aprovação da proposta ora apresentada.

Sala das Sessões, em de de 2010

DEPUTADO EDMAR MOREIRA