



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.432-B, DE 2004 (Do Sr. Welinton Fagundes)

Dispõe sobre o atendimento pessoal ao consumidor nas empresas que oferecem atendimento por telefone, Internet ou outro meio similar; tendo pareceres: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. PASTOR PEDRO RIBEIRO); e da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa (relator: DEP. NELSON TRAD).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

III - Na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei trata da obrigatoriedade de atendimento pessoal ao consumidor pelas empresas que oferecem atendimento por telefone, Internet ou outro meio similar.

Art. 2º Todo fornecedor de produtos ou serviços que ofereça atendimento ao consumidor por telefone, Internet ou similar é obrigado a disponibilizar local apropriado e específico para atendimento pessoal a seus clientes, independentemente da manutenção de atendimento por outros meios.

Art. 3º Esta lei entra em vigor em 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Muitas empresas têm utilizado os serviços automatizados telefônicos (a exemplo dos 0800) ou outros meios como forma de se desobrigarem a oferecer o atendimento pessoal ao consumidor. Quando estes serviços foram criados, o objetivo era atender apenas campanhas promocionais, em que o consumidor poderia optar por esta modalidade de serviço.

O problema é que várias empresas hoje se utilizam destes serviços automatizados como subterfúgio para suspender o atendimento pessoal ao consumidor. Além disto, algumas empresas, usando até mesmo de má fé, utilizam este tipo de atendimento no sentido de diminuir os seus custos operacionais, dispensando os seus atendentes.

Um dos inconvenientes da imposição do serviço automatizado telefônico é, justamente, a dispensa de funcionários. Com esta atitude, as empresas, ao invés de abrirem novas frentes de trabalho, contribuem para o crescimento do número de pessoas desempregadas.

Outro problema, que a referida proposição tem o objetivo de solucionar, é a imposição do serviço automatizado ao consumidor, que deve ter o direito de escolher que tipo de atendimento deseja usufruir. Além disto, muitas pessoas, especialmente as com menor grau de instrução, podem ter dificuldades de interagir com o atendimento eletrônico oferecido pelas operadoras.

Reconhecemos que os serviços do tipo 0800 são importantes, no sentido de que somem o atendimento ao consumidor. No entanto, eles não podem, de forma alguma, se tornar uma desculpa para que as empresas fechem seus postos de atendimento pessoal ao consumidor.

Sala de Sessões, em 28 de abril de 2004

Deputado WELINTON FAGUNDES

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I- Relatório:

O Projeto de Lei, de autoria do Deputado Welinton Fagundes, tem por objetivo estabelecer a obrigatoriedade de atendimento pessoal ao consumidor pelas empresas, mesmo que mantenham o relacionamento com seus clientes através de outros serviços, tais como, telefone internet e modalidades outras de serviço automatizado.

Justifica o Autor da proposta, afirmando que “várias empresas se utilizam desses serviços automatizados como subterfúgio para suspender o atendimento pessoal ao consumidor”.

Reafirma, ainda, o Autor que “um dos inconvenientes de imposição do serviço automatizado telefônico é, justamente, a dispensa de funcionários. Com esta atitude, as empresas, ao invés de abrirem novas frentes de trabalho, contribuem para o crescimento do número de pessoas desempregadas”.

O Projeto foi distribuído à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania para emitir parecer quanto à constitucionalidade e juridicidade da matéria e à Comissão de Defesa do Consumidor para exame do mérito, em conformidade com o disposto no art. 32, inciso V, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

II- Voto do Relator:

O sistema denominado Call Center, consistente num serviço de atendimento virtual, realizado via telefone ou internet, está cada vez mais disseminado nas empresas públicas e privadas como mecanismo de recebimento e registro de reclamações e de encaminhamento de solicitações.

Ocorre que esta modalidade de interação com os consumidores vem causando sérios problemas, dos quais, salientamos alguns:

- demora no atendimento: o usuário permanece, por longo tempo, ouvindo um mix de música e propaganda, passando por diversos atendentes e nem sempre conseguindo respostas satisfatórias;

Coordenação de Comissões Permanentes - DECOM - P_4213

CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO

PL-3432-B/2004

- os atendentes, na maioria dos casos, não dispõem das informações demandadas e a qualidade das informações deixa muito a desejar;
- exclusão de grande parcela da população que não tem intimidade com os serviços automatizados e nem com a internet. Muitos desses consumidores já são idosos e outros analfabetos e, portanto, pouco versados com as modernas tecnologias. O atendimento impessoal (internet, call center e outros) não levam em conta as condições pessoais do usuário consumidor;
- os usuários que demandam esses serviços ficam privados de meios comprobatórios de que as queixas foram feitas em tempo oportuno, não tendo, portanto, embasamento para reclamar possíveis danos decorrentes de omissões ou de inadequação de serviços prestados.

O resultado disso tudo é o recrudescimento do nível de insatisfação por parte dos usuários, medido pelo grande número de reclamações registradas nos PROCONs e em outros órgãos de defesa do consumidor.

Não desconhecemos que o modelo de atendimento automatizado traz vantagens: ganho de escala, uniformização, rapidez, redução de custo. Por outro lado, é inegável que ele vem lesando direitos básicos de consumidores, em especial o direito inalienável de acesso à informação. E, aqui, é pertinente ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor consagrou, expressamente, o “direito à informação” como um dos princípios basilares do sistema de proteção, nas relações de consumo. E assim está expresso no inciso III do art. 6º do CDC:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....
III- a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

As relações de consumo devem ser, portanto, protegidas pelo amplo acesso à informação e esse acesso não pode, de forma alguma, onerar o consumidor que já paga pelos serviços que demanda ou pelos bens que adquire.

Sem esquecer a importância, nas empresas modernas, dos processos automatizados de interação com os seus clientes, reafirmamos, porém, a relevância do “atendimento personalizado”. Através dessa modalidade de relacionamento, é possível se efetivar um verdadeiro comprometimento do atendente com as demandas do consumidor, ao vivenciar o seu comportamento e as condições que determinaram as suas reclamações ou as suas demandas. O atendimento pessoal manifesta, portanto, uma preocupação com o respeito ao consumidor.

A modernização do processo de atendimento ao consumidor, através da introdução de serviços automatizados, não pode se dar em detrimento dos direitos dos usuários. Os níveis de automação terão que ser devidamente dosados com um atendimento humanizado onde haja uma completa interação entre consumidor e atendente. Assim sendo, fechar os pontos de atendimento personalizado fere, frontalmente, o espírito do Código de Defesa do Consumidor.

Em face do exposto, votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 3.432, de 2004.

Sala da Comissão, em 17 de junho de 2004

Deputado PASTOR PEDRO RIBEIRO
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, unanimemente, o Projeto de Lei nº 3.432/2004, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Pastor Pedro Ribeiro.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Paulo Lima - Presidente, Luiz Bittencourt e Julio Lopes - Vice-Presidentes, Celso Russomanno, Jorge Gomes, José Carlos Machado, Leandro Vilela, Maria do Carmo Lara, Maurício Rabelo, Pastor Pedro Ribeiro, Paulo Kobayashi, Robério Nunes, Sandro Mabel, Marcelo Guimarães Filho, Max Rosenmann, Professora Raquel Teixeira e Ricardo Izar.

Sala da Comissão, em 7 de julho de 2004.

Deputado PAULO LIMA
Presidente

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

I - RELATÓRIO

1. O projeto de lei sob exame pretende tornar obrigatório o atendimento pessoal do consumidor pelas empresas que oferecem atendimento por telefone, internet ou outro meio similar.

2. Em **justificação**, adverte o autor, muitas empresas têm utilizado os serviços automatizados telefônicos (a exemplo dos 0800) ou outros meios como forma de se desobrigarem do atendimento pessoal. Várias empresas se utilizam hoje desses serviços automatizados como subterfúgio para fugir ao atendimento pessoal ao consumidor, algumas até no sentido de diminuir custos operacionais, dispensando seus atendentes. Esta atitude implica, de outra maneira, no crescimento do número de pessoas desempregadas.

3. A COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, nos termos do parecer do Relator, Deputado PASTOR PEDRO RIBEIRO, aprovou por unanimidade o PL, colhendo-se do parecer

“O sistema denominado Call Center, consistente num serviço de atendimento virtual, realizado via telefone ou internet, está cada vez mais disseminado nas empresas públicas e privadas como mecanismo de recebimento e registro de reclamações e de encaminhamento de solicitações.

Ocorre que esta modalidade de interação com os consumidores vem causando sérios problemas, dos quais, salientamos alguns:

- *demora no atendimento: o usuário permanece, por longo tempo, ouvindo um mix de música e propaganda, passando por diversos atendentes e nem sempre conseguindo respostas satisfatórias;*
- *os atendentes, na maioria dos casos, não dispõem das informações demandadas e a qualidade das informações deixa muito a desejar;*
- *exclusão de grande parcela da população que não tem intimidade com os serviços automatizados e nem com a internet. Muitos desses consumidores já são idosos e outros analfabetos e, portanto, pouco versados com as modernas tecnologias. O atendimento impessoal (internet, call center e outros) não leva em conta as condições pessoais do usuário consumidor;*
- *os usuários que demandam esses serviços ficam privados de meios comprobatórios de que as queixas foram feitas em tempo*

oportuno, não tendo, portanto, embasamento para reclamar possíveis danos decorrentes de omissões ou de inadequação de serviços prestados.

.....

Não desconhecemos que o modelo de atendimento automatizado traz vantagens: ganho de escala, uniformização, rapidez, redução de custo. Por outro lado, é inegável que ele vem lesando direitos básicos de consumidores, em especial o direito inalienável de acesso à informação. E, aqui, é pertinente ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor consagrou, expressamente, o “direito à informação” como um dos princípios basilares do sistema de proteção, nas relações de consumo. E assim está expresso no inciso III do art. 6º do CDC:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

.....

A modernização do processo de atendimento ao consumidor, através da introdução de serviços automatizados, não pode se dar em detrimento dos direitos dos usuários. Os níveis de automação terão que ser devidamente dosados com um atendimento humanizado onde haja uma completa interação entre consumidor e atendente. Assim sendo, fechar os pontos de atendimento personalizado fere, frontalmente, o espírito do Código de Defesa do Consumidor”.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

1. À COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA compete a análise de **projetos, emendas e substitutivos** submetidos à Câmara e suas Comissões, sob o enfoque **constitucional, legal, jurídico, regimental** e de **técnica legislativa** (art. 32, IV, a, do Regimento Interno).

2. A matéria cogitada diz respeito a **defesa do consumidor**. Reza o art. 5º da Constituição Federal, inciso XXXII:

“Art. 5º

Coordenação de Comissões Permanentes - DECOM - P_4213

CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO

PL-3432-B/2004

XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a *defesa do consumidor*;

.....”

A **defesa do consumidor** é um dos pilares em que se assenta a ordem econômica, estabelecido no **art. 170**, inciso **V**, da Lei Maior.

Com fulcro nessas disposições constitucionais, foi editada a Lei nº 8078 de 11 de setembro de 1990, que baixou o Código de Defesa do Consumidor.

3. Nessas condições, do ponto de vista da **constitucionalidade**, da **legalidade** e da **juridicidade**, nenhum óbice há que impeça a livre tramitação do projeto de lei.

4. O voto é, assim, pela **constitucionalidade**, **legalidade** e **juridicidade** do PL nº 3.432, de 2004, bem como pelo reconhecimento da correta técnica legislativa, atendidas as recomendações da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, que “dispõe sobre a elaboração, a redação, a alteração e a consolidação das leis, conforme determina o parágrafo único do art. 59 da Constituição Federal, e estabelece normas para a consolidação dos atos normativos que menciona”, lei essa alterada pela Lei Complementar nº 107, de 26 de abril de 2001.

Sala da Comissão, em 11 de novembro de 2004.

Deputado NELSON TRAD
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, em reunião ordinária realizada hoje, opinou unanimemente pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa do Projeto de Lei nº 3.432-A/2004, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Nelson Trad.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Coordenação de Comissões Permanentes - DECOM - P_4213

CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO

PL-3432-B/2004

Antonio Carlos Biscaia - Presidente, Roberto Magalhães - Vice-Presidente, Ademir Camilo, Almir Moura, Antonio Cruz, Carlos Mota, Cleonânicio Fonseca, Darci Coelho, Edna Macedo, Inaldo Leitão, Jamil Murad, Jefferson Campos, João Almeida, João Paulo Cunha, José Divino, Juíza Denise Frossard, Jutahy Junior, Luiz Eduardo Greenhalgh, Marcelo Ortiz, Mendes Ribeiro Filho, Nelson Pellegrino, Nelson Trad, Odair Cunha, Paulo Afonso, Paulo Magalhães, Professor Luizinho, Reginaldo Germano, Robson Tuma, Sandra Rosado, Sérgio Miranda, Sigmaringa Seixas, Wagner Lago, Zulaiê Cobra, Almeida de Jesus, André de Paula, Ann Pontes, Antônio Carlos Biffi, Átila Lira, Badu Picanço, Coriolano Sales, Custódio Mattos, Fernando Coruja, Jaime Martins, João Fontes, José Pimentel, Júlio Delgado, Léo Alcântara, Leonardo Picciani, Luciano Zica, Luiz Couto, Mauro Benevides, Mauro Lopes, Moroni Torgan, Neucimar Fraga, Ricardo Barros e Sandes Júnior.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2005.

Deputado ANTONIO CARLOS BISCAIA
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
