

PARECER Nº 01 /2019 – CDC

Da COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR sobre o PROJETO DE LEI Nº 1.968, de 2018, que *"Obriga as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura, a enviarem para o e-mail do cliente ou endereço do mesmo, independente de solicitação, a gravação e a degravação das conversas com o (a) atendente via telefone ou por meio do serviço de atendimento via internet – fale conosco, bem como o número do protocolo de atendimento, na forma que menciona"*.

AUTOR: Deputado CHICO VIGILANTE LULA DA SILVA
RELATOR: Deputado VALDELINO BARCELOS

I – RELATÓRIO

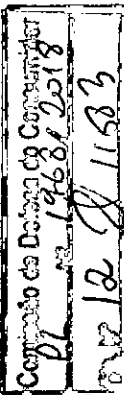
Chega à apreciação desta Comissão de Defesa do Consumidor o Projeto de Lei nº 1.968/2018, de autoria do nobre Deputado Chico Vigilante Lula da Silva que obriga as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura, a enviarem para o e-mail do cliente ou endereço do mesmo, independente de solicitação, a gravação e a degravação das conversas com o (a) atendente via telefone ou por meio do serviço de atendimento via internet – fale conosco, bem como o número do protocolo de atendimento.

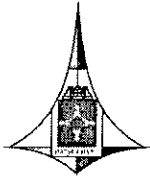
De acordo com o art. 1º, as operadoras de telefonia e TV por assinatura ficam obrigadas a enviarem para o e-mail do cliente, independente de solicitação, a gravação e degravação das conversas, bem como o número do protocolo de atendimento.

O parágrafo único do art. 1º disciplina que o protocolo de atendimento deverá ser vinculado ao CPF ou CNPJ do assinante.

O art. 2º reforça que no caso de transferência de ligação a outro atendente, o disposto no artigo 1º deverá ser atendido em todos os outros atendimentos seguintes.

O art. 3º estabelece uma multa de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por dia no caso de descumprimento da lei e no caso de reincidência a multa será aplicada em dobro.





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete do Deputado Valdelino Barcelos



RPLM

O art. 4º estabelece um prazo de 90 (noventa) dias para as empresas se adequarem aos termos da lei.

Segue as cláusulas tradicionais de vigência e revogação de disposições em contrário.

Na justificação, em linhas gerais, o Autor argumenta que as operadoras mantêm armazenadas em seu banco de dados as conversas de seus atendimentos para posterior consulta do usuário e das próprias empresas, portanto não haverá nenhuma dificuldade em poder disponibilizá-las imediatamente ao consumidor independente de solicitação.

O Projeto de Lei foi lido em 28 de março de 2018 e distribuído à comissão de Comissão de Defesa do Consumidor, para análise de mérito, e à Comissão de Constituição e Justiça, para análise e admissibilidade.

Não foram apresentadas emendas nesta Comissão durante o prazo regimental.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

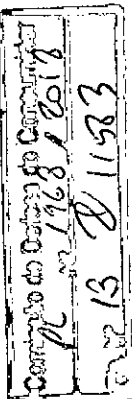
De acordo com o Regimento Interno da Câmara Legislativa do Distrito Federal, art. 66, I, alíneas "a, b e c", compete a esta Comissão de Defesa do Consumidor analisar, e emitir parecer sobre o mérito de matérias relacionadas às relações de consumo, medidas de proteção, defesa, orientação e educação do consumidor, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços.

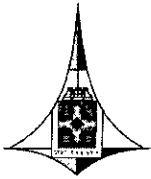
Sob o ângulo da temática deste Colegiado, a matéria terá seu mérito examinado quanto à conveniência e oportunidade, assim como sua relevância social. De pronto se verifica sua pertinência em relação a tais critérios. Pois o objeto da proposta visa facilitar o acesso do consumidor às gravações e desgravações das conversas telefônicas por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

Quem precisa de atendimento em um call center sabe que não é tarefa fácil resolver os problemas com as operadoras de telefonia e tv por assinatura por este canal.

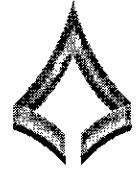
Para registrar uma reclamação na própria operadora, no Procon ou na Agência Reguladora é preciso do dia, do número do protocolo, do histórico das reclamações e gravações do atendimento. Acontece que nem sempre o consumidor guarda consigo tais informações, o que por muitas vezes inviabiliza o registro de sua reclamação.

Os serviços de atendimento ao consumidor das operadoras de telefonia e tv por assinatura, mais conhecidos como SACs, são regulamentados pelo Decreto nº 6.523/2008 e devem respeitar uma série de regras dentre elas, estar disponível 24h/dia, 7 dias/semana, atender o cliente em no máximo 1 (um) minuto, não sendo





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete do Deputado Valdelino Barcelos



RPLM

permitido qualquer mensagem publicitária, manter o histórico dos atendimentos, dar uma resposta à reclamação em até 5 (cinco) dias úteis caso não resolva o problema no próprio atendimento, que o serviço de SAC seja gratuito, entre outras.

Além disso, o decreto determina também, a obrigatoriedade da manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá solicitar acesso ao seu conteúdo.

Nesse sentido, baseado na dificuldade natural que o consumidor encontra ao tentar usar esse direito, a proposição busca acrescentar tal dispositivo à legislação local para facilitar o acesso a esse conteúdo, que por lei já se encontra armazenado no banco de dados das operadoras de telefonia e TV por assinatura.

Pelo exposto, acreditamos que a presente proposição visa facilitar a resolução das demandas dos consumidores junto às operadoras de telefonia e tv por assinatura de forma rápida e efetiva.

Portanto, somos, no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor, pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 1.968 de 2018, no mérito, por atender aspectos relativos à necessidade, oportunidade, conveniência e relevância.

Sala das Comissões, em de de 2019.

Deputado **Chico Vigilante Lula da Silva**
Presidente

Valdelino Barcelos
Deputado **Valdelino Barcelos**
Relator

