



# CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Gabinete do Deputado Chico Vigilante  
PL 1968 / 2018



## PROJETO DE LEI Nº 1968 (Do Sr. Deputado Chico Vigilante)

LIDO  
Em, 28 / 3 / 18

Secretaria Legislativa

**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.**

### A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

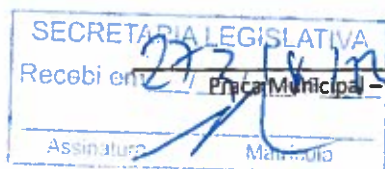
**Art. 1º** - Fica as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura, obrigadas a enviarem para o e-mail do cliente ou endereço do mesmo, independente de solicitação, a gravação e a degravação das conversas por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC ou por meio do Serviço de atendimento via internet – Fale Conosco, bem como o número do protocolo de atendimento, em caso de reclamação do cliente ou oferta de serviços por parte das concessionárias.

**Parágrafo único** – Para fins do disposto no caput, deverá a concessionária sempre vincular o número do protocolo correspondente a cada atendimento ao CPF ou CNPJ do assinante.

**Artigo 2º** - Na hipótese de transferência de ligação telefônica a outro atendente competente para solução definitiva da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição, a concessionária procederá a determinação do Artigo 1º para todos os outros atendimentos seguintes.

**Artigo 3º** - O não cumprimento ao disposto nesta lei sujeitará a concessionária infratora ao pagamento de multa correspondente a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por dia, aplicada em dobro, ocorrendo reincidência.

**Artigo 4º** - As concessionárias dos serviços de telefonia e TV por assinatura devem se adequar aos termos desta lei, no prazo de 90 (noventa) dias.



Placa Municipal - Quadra 2 - Lote 5 - CEP 70094-902 - Brasília-DF - Gabinete nº 9 - Tel. (61) 3348-8090-92

www.cl.df.gov.br

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 1968 / 18  
Folha Nº 01 MC



# CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Gabinete do Deputado Chico Vigilante



**Art. 5º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 6º** Revogam-se as disposições em contrário.

## JUSTIFICAÇÃO

Tendo em vista que todas as operadoras de Telefonia e de TV por assinatura mantêm armazenadas um banco de dados de todas as conversas de seus atendimentos para posterior consulta do usuário e das próprias empresas, não vislumbramos nenhuma dificuldade em poder disponibilizar tais gravações imediatamente ao consumidor, independente de solicitação.

A telefonia tanto fixa como móvel, bem como a TV por assinatura têm sido utilizadas para infinitas atividades sendo intrinsecamente ligadas ao nosso estilo de vida. Não obstante a importância do serviço de atendimento ao cliente no nosso dia a dia, o entrave se apresenta quando da necessidade de resolução de problemas, reajustes de planos, oferta de serviços, enfim, quando o Serviço de Atendimento ao Consumidor precisa ser utilizado.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um sistema adotado por diversas empresas como forma de melhorar a prestação de serviços e aproximar o cliente das atividades empresariais. Ante tal proximidade, o SAC também acaba servindo como portal de reclamações dos consumidores insatisfeitos, fazendo com que a empresa tenha de tomar medidas internas para diminuir o grau de insatisfação. Uma dessas medidas é a gravação das ligações, para avaliar o atendimento e verificar em quais aspectos a empresa pode melhorar.

Embora a legislação nos garanta o direito de solicitar as gravações das conversas realizadas, percebemos o calvário quando precisamos provar que informações ou promessas que recebemos dos atendentes não foram cumpridas. Pior ainda quando não possuímos o número do protocolo referente à conversa solicitada.

Quanto à impossibilidade de fornecer o número de protocolo, essa dificuldade poderia ser solucionada se às conversas com os operadores fossem vinculadas ao código do cliente ou até mesmo ao número do CPF.

Diante de tais fatos, este projeto de lei visa assegurar que o Código de Defesa do Consumidor seja efetivamente cumprido e que se promova a resolução de problemas de forma mais efetiva e rápida, como deve ser.

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 1968 / 18

Folha Nº 02 mc



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Gabinete do Deputado Chico Vigilante



Pelo exposto, e considerando a relevância da matéria e o interesse público por ele defendido, espero contar com o apoio dos meus Nobres Pares na aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em

  
**CHICO VIGILANTE**  
**DEPUTADO DISTRITAL**

Setor Protocolo Legislativo

PL N° 1968/18  
Folha N° 03 mc



CÂMARA  
LEGISLATIVA  
DISTRITO FEDERAL

# CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Unidade responsável: Secretaria Legislativa

**Assunto:** Distribuição do Projeto de Lei nº 1.968/18 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 desgravação 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”.

**Autoria:** Deputado(a) Chico Vigilante (PT)

Ao SPL para indexações, em seguida ao SACP, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na CDC (RICL, art. 66, I, “a”), e, em análise de admissibilidade na CCJ (RICL, art. 63, I).

Em 28/03/18

MARCELO FREDERICO M. BASTOS

Matrícula 13.821

Assessor Especial

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 1968 / 18

Folha Nº 04 mc