



**PARECER Nº 001 DE 2018. - CDC.**

**Da COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR sobre o Projeto de Lei Nº 1.523, de 2017, que "dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de venda de ingressos à distância disponibilizarem número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC para atendimento aos consumidores no Distrito Federal e dá outras providências".**

**AUTORA: Deputada Celina Leão**

**RELATOR: Deputado Bispo Renato Andrade**

**I - RELATÓRIO**

Chega a esta Comissão para exame, de autoria da Deputada Celina Leão, o Projeto de Lei nº 1.523, de 2017, o qual obriga as empresas que vendem ingressos à distância a disponibilizarem número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC para recebimento de reclamações, sugestões, solução de dúvidas, cancelamento de compras, entre outras demandas de interesses dos consumidores do Distrito Federal, conforme estabelecido no art. 1º.

O art. 2º estabelece que o não cumprimento das exigências da Lei sujeitará o infrator a multa de R\$ 10.000,00, cobrada em dobro no caso de reincidência. O parágrafo único desse artigo dispõe sobre a atualização anual do valor da multa pela variação do Índice de Preço ao Consumidor Amplo – IPCA, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulado no exercício anterior. No caso de extinção desse índice, será adotado o que for criado por legislação específica, que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

O Poder Executivo deve regulamentar a Lei no prazo de 90 dias a contar de sua publicação, de acordo com o art. 3º.

Segue a cláusula de vigência.

Na justificção, a autora destaca que o SAC é o principal canal de comunicação entre empresas e consumidores, é por meio dele que esses últimos entram em contato para tirar dúvidas, fazer consultas, cancelar compras, encaminhar casos e registrar insatisfações, entre outras demandas. Assim, segundo a autora, a proposição visa a possibilitar aos consumidores o acesso a esse serviço, no caso das empresas de venda de ingressos à distância, para resolverem conflitos na relação de consumo, uma vez



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

TERCEIRA SECRETARIA

Assessoria Legislativa - ASSEL

Unidade de Saúde, Educação, Cultura e Des. Científico e Tecnológico - USE



que há muitas reclamações de consumidores de que essas empresas não disponibilizam número de telefone de SAC para atender reclamações, realizar trocas e cancelamentos, realizando esse tipo de serviço apenas por endereço eletrônico.

Durante o prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

O Projeto foi lido em 4 de abril de 2017 e encaminhado a esta Comissão de Defesa do Consumidor para análise de mérito; posteriormente, seguirá para a Comissão de Constituição e Justiça para análise de admissibilidade.

É o relatório.

### II – VOTO DO RELATOR

O Projeto que chega para análise desta Comissão trata de matéria relativa a medida de proteção e defesa do consumidor, ao tornar obrigatória a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Cliente por parte de empresas que especifica. Dessa forma, inclui-se entre aqueles projetos cujo mérito deve ser analisado por esta Comissão de Defesa do Consumidor, de acordo com o art. 66, inciso I, *a*, do Regimento Interno da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

As relações de consumo são frequentemente desiguais, pois, de um lado, encontra-se o produtor, distribuidor e comercializador de produtos e serviços e, de outro, aquele que precisa desses produtos e serviços. Para equilibrar essa relação em favor do consumidor é que a Constituição Federal de 1988 contemplou alguns dispositivos. O art. 5º, inciso XXXII, determina que "o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor"; no Título VII, Da Ordem Econômica e Financeira, Capítulo I, Dos Princípios Gerais da Atividade Econômica, está contemplado o seguinte:

*Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:*

.....  
*V - defesa do consumidor;* (grifo nosso)

Ainda na Constituição Federal, exemplo da importância que os constituintes destinaram ao tema, no Título X, Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, o art. 48 estabeleceu o prazo de cento e vinte dias da promulgação da Constituição para que o Congresso Nacional elaborasse o Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Assim, foi aprovada a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o chamado Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de garantir a proteção ao consumidor, definido na Lei como sendo "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" (art. 2º). A outra ponta na relação de consumo é o fornecedor. Conforme o artigo 3º da Lei, fornecedor é qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, com ou sem personalidade jurídica, que desenvolva atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.



O CDC, em seu art. 6º, estabelece os direitos do consumidor, entre os quais destacamos:

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;*

*II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*

*III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)*

*IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;*

*.....*  
*VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;*

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; (grifo nosso)*

Além disso, o art. 7º estabelece que "os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade".

Encontra-se em vigor, também, o 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*. O Decreto regulamenta o CDC e fixa normas para o SAC por telefone, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços (art. 1º). Estabelece o seguinte:

**CAPÍTULO I**

**DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO**

*Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o **serviço de atendimento telefônico** das prestadoras de serviços regulados que tenham como **finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.***

*Parágrafo único. **Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.***

**CAPÍTULO II**

**DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO**



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

TERCEIRA SECRETARIA

Assessoria Legislativa - ASSEL

Unidade de Saúde, Educação, Cultura e Des. Científico e Tecnológico - USE



**Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.**

**Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.**

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

**Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.**

**Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.**

**Art. 7º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET. (grifo nosso)**

O Decreto nº 6.523/2008 de 20 de setembro de 2006, ao regulamentar o CDC, excluiu, como depreende-se da citação, da obrigação de disponibilização do SAC as empresas que realizam a contratação de produtos e serviços por telefone (parágrafo único do art. 2º). Assim, há uma lacuna na legislação referente às empresas objeto do projeto sob análise, que pretende justamente obrigar empresas que vendem ingressos por telefone a disponibilizar esse tipo de serviço.

Na análise de mérito de uma proposição, é preciso ponderar a necessidade, a oportunidade e a viabilidade do projeto. Do ponto de vista dos dois primeiros requisitos, é clara a importância de explicitar, por lei, a obrigação de o estabelecimento que realiza venda de ingressos por telefone garantir ao consumidor meios para que ele apresente reclamações, tire dúvidas, ou cancele compras, entre outras demandas. Como há uma lacuna na legislação, referente à obrigação de oferecimento de SAC pelas empresas que realizam esse tipo de operação, julgamos que há necessidade de aprovação de lei obrigando a viabilização desse direito, já assegurado como princípio pelo CDC. Principalmente, se se considera que há reclamações de consumidores sobre o atendimento quando se trata de venda de ingressos por telefone.

Para que o consumidor tenha suas legítimas demandas atendidas pelo mesmo meio que realizou a venda, não se pode aceitar qualquer restrição por parte de empresas. O Projeto em comento preenche, portanto, uma lacuna na legislação que visa à proteção do consumidor.

Em relação ao terceiro aspecto a ser analisado quando se trata de mérito, a viabilidade, consideramos que não há impedimentos para que o Projeto prospere, uma



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

TERCEIRA SECRETARIA

Assessoria Legislativa - ASSEL

Unidade de Saúde, Educação, Cultura e Des. Científico e Tecnológico - USE



vez que preenche os requisitos necessários a uma proposição de iniciativa do Legislativo.

Entretanto, temos algumas considerações a fazer em relação ao Projeto. A primeira é que não apenas empresas que vendem ingressos, mas toda empresa que realiza vendas por telefone deve ser obrigada a disponibilizar o SAC. Em relação às penalidades, ponderamos que o art. 57 do CDC estabelece as condições que balizam a aplicação de multas por descumprimento das obrigações estabelecidas legalmente; e a atualização de valores a serem cobrados é regida pela Lei Complementar nº 435, de 27 de dezembro de 2001, que *dispõe sobre a atualização dos valores que especifica*, que institui o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, como referência para essas operações. Por último, consideramos que não há necessidade de regulamentação por parte do Poder Executivo, uma vez que o Decreto nº 6.523/2008 já estabelece as condições que devem ser observadas por esse tipo de serviço. Além disso, há reparos a fazer em relação à técnica legislativa. Em função de todas essas observações, apresentamos o Substitutivo anexo.

Feitas essas considerações, manifestamo-nos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 1.523, de 2017, quanto ao mérito, na forma do Substitutivo anexo, no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor.

Sala das Comissões, em

2018.

DEPUTADO CHICO VIGILANTE  
*Presidente*

DEPUTADO BISPO RENATO ANDRADE  
*Relator*