

PARECER Nº 003 , DE 2016 - CDC

Da COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR sobre o PROJETO DE LEI Nº 1.785, de 2014, que *dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas que disponibilizam o serviço de atendimento ao consumidor – SAC criar canal direto de comunicação gratuito por telefone com o Procon/DF.*

AUTOR: Deputado ROBÉRIO NEGREIROS

RELATOR: Deputado CHICO VIGILANTE

I – RELATÓRIO

Submete-se à apreciação desta Comissão de Defesa do Consumidor o Projeto de Lei nº 1.785, de 2014, de autoria do deputado Robério Negreiros.

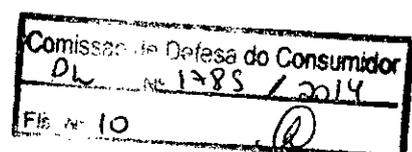
Conforme dispõe o art. 1º, a proposição visa a obrigar as empresas que disponibilizam o serviço de atendimento ao consumidor – SAC a criar canal direto de comunicação gratuito por telefone com o Procon-DF.

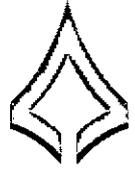
O art. 2º define SAC como serviço de atendimento por telefone com finalidade de receber, analisar e resolver as demandas dos consumidores sobre os produtos e serviços ofertados no Distrito Federal.

O art. 3º determina que o serviço direto de comunicação entre as empresas e o Procon-DF deverá ser ofertado pelas empresas de forma gratuita, disponível em todos os dias úteis em horário comercial, não podendo gerar nenhum tipo de ônus para o Procon-DF, tanto em chamadas realizadas de estações fixas quanto móveis.

Segue a cláusula de vigência.

Na justificção, o autor argumenta que a proposta busca solucionar um problema enfrentado pelo Procon-DF, que é o contato direto com as empresas após receber as reclamações dos consumidores.





Não foram apresentadas emendas durante o prazo regimental.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

Nos termos do art. 66, I, *a*, do Regimento Interno desta Casa, compete à Comissão de Defesa do Consumidor analisar e, quando necessário, emitir parecer sobre o mérito de matérias relacionadas a relações de consumo e medidas de proteção e defesa do consumidor.

O Projeto de Lei em análise pretende determinar que as empresas que mantenham serviço de atendimento ao consumidor – SAC por telefone criem canal direto de comunicação gratuito com o Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal – Procon-DF.

Segundo o art. 24 da Constituição Federal, consumo e responsabilidade por dano ao consumidor são matérias de competência concorrente entre a União e o Distrito Federal, cabendo à União estabelecer normas gerais.

O Decreto federal nº 8.078, de 1990, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078, de 1990), determina serem obrigados a oferecer SAC por telefone os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, o que abrange os serviços de telecomunicações (telefonia, TV por assinatura, acesso à *internet*), energia elétrica, aviação civil, transportes terrestres interestadual e intermunicipal, instituições financeiras e planos de saúde. O Decreto estabelece que as ligações devem ser gratuitas e que o atendimento das solicitações e demandas não deve resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Constatamos, pois, que o assunto envolve prestadores de serviço que atuam em mais de uma unidade da Federação, ou mesmo em todo território nacional, e por isso as normas gerais sobre o tema são objeto de legislação federal.

Consideramos meritória a proposta de se instituir norma específica determinando, em âmbito local, que as empresas disponibilizem número ou ramal exclusivo para que o Procon-DF possa contatá-las diretamente e sem custos. Tal serviço poderá contar com atendentes especializados e proporcionar maior agilidade na resolução dos problemas relatados pelos consumidores.

Comissão de Defesa do Consumidor
PL Nº 1785 / 2014
Fls. Nº 11



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR



O Procon-DF, autarquia disciplinada pela Lei nº 2.668, de 2001, tem competência de receber, analisar e encaminhar as reclamações, sugestões ou proposições apresentadas pelas entidades representativas da população e por consumidores individuais ou coletivos. A instituição pode intermediar o conflito entre as partes, evitando que os processos sejam levados ao Poder Judiciário.

Diante do exposto, no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor, manifestamos voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 1.785, de 2014.

Sala das Comissões, de de 2016.


CHICO VIGILANTE
DEPUTADO DISTRITAL

