



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº , DE 2009
(Do Sr. FILIPE PEREIRA)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para considerar como prática abusiva a utilização de “células de retenção” em sistemas de teleatendimento, com funções de fidelização de clientes.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta dispositivo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para considerar como prática abusiva a utilização de “células de retenção” em sistemas de teleatendimento, com funções de fidelização de clientes.

Art. 2º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XIV - utilizar método de “células de retenção” em sistemas de teleatendimento, com finalidade de fidelização de clientes.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

JUSTIFICAÇÃO

A utilização de “células de retenção” em sistemas de teleatendimento (*call center*) resulta visivelmente contrária às exigências de diligência profissional do fornecedor, no que tange ao dever de boa-fé e lealdade nas relações comerciais. Não pode ser considerada normal a conduta da operadora (por meio de seus prepostos) de utilizar-se de expediente visivelmente desleal, muitas vezes aproveitando o cansaço do consumidor diante das barreiras que encontra ao tentar o cancelamento. Quanto a esse aspecto, evidentemente, o método comercial das operadoras, que se utilizam de sistemas de atendimento com funções de retenção ou fidelização de clientes, assume clara abusividade.

O método da “célula de retenção” distorce materialmente o comportamento econômico do consumidor. Atendentes bem treinados e experientes em técnicas de fidelização, em contato com um consumidor já impaciente e extenuado pela demora no atendimento, atuam de modo bastante significativo de modo a fazê-lo trocar a decisão sobre a qual estava convicto. Há uma influência indevida, pelos recursos que são utilizados (com a colocação de todos os tipos de dificuldades e barreiras à rescisão), sobre a liberdade de escolha ou comportamento do consumidor médio. Em alguns casos, ocorre verdadeiro assédio sobre o consumidor, o que o conduz a tomar uma decisão de transação que não tomaria de outro modo. Esse tipo de prática comercial distorce substancialmente o comportamento econômico do consumidor, uma vez que prejudica sensivelmente sua aptidão para tomar uma decisão esclarecida e o conduz a adotar uma decisão transacional que não teria tomado de outro modo.

Como se observa, a utilização de “células de retenção” ou métodos de “fidelização” em sistemas de teleatendimento (*call center*) assume o caráter de verdadeira prática comercial abusiva ou método comercial desleal, justificando a intervenção do legislativo para eliminar tal procedimento nas relações de consumo, de forma a impedir que a má-fé e a deslealdade dominem as relações comerciais. Sem dúvida, esses “métodos de retenção” permitem que o



CÂMARA DOS DEPUTADOS

canal de comunicação tenha como prioridade a “fidelização” de consumidores, ou seja, esse canal muitas vezes, embora com a aparência de que se presta ao atendimento de pedidos de cancelamento, termina por reter como seus usuários eventuais consumidores insatisfeitos com os serviços prestados, convolando-se, essa técnica de “retenção”, em evidente prática comercial abusiva.

Assim, os serviço de teleatendimento, que deveriam dar prioridade ao atendimento das solicitações do usuário, estão sendo utilizados prioritariamente para preservar interesses empresariais e econômicos da empresa – a manutenção do usuário como seu cliente cativo.

É certo que a prestadora tem um legítimo interesse em preservar seu cliente, mas não pode de maneira alguma, a pretexto de exercer esse direito, cometer atos que possam colocar o consumidor em posição de desvantagem na relação comercial. O serviço de atendimento deve ser estruturado de forma a trazer facilidades aos consumidores, e não dificuldades. Se a central telefônica de informação e atendimento (teleatendimento), na forma da técnica atual, está estruturada não para dar prioridade às solicitações do usuário, mas para preservar prioritariamente os interesses empresariais da operadora, se transmuda em ferramenta para a realização de prática comercial abusiva.

Assim, o presente projeto objetiva tratar o problema com mais justiça e, ao mesmo tempo, possibilitar que os usuários dos sistemas de teleatendimento sejam tratados com mais respeito e dignidade.

Diante da importância da matéria, estamos apresentando este projeto, solicitando o valioso apoio de nossos pares desta Casa para a rápida transformação da proposição que ora apresentamos em Lei.

Sala das Sessões, em 19 de agosto de 2009.

Deputado FILIPE PEREIRA

PSC-RJ