



24229872



08027.000317/2023-54



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

NOTA TÉCNICA Nº 15/2023/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08027.000317/2023-54

EMENTA: Manifestação da Secretaria Nacional do Consumidor acerca do Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022, de autoria da Deputada Lídice da Mata - PSB/BA, que susta os efeitos da aplicação do Decreto 11.034, de 05 de abril de 2022, que estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Decreto em vigor não endereça os problemas constatados nas relações de consumo que envolvem os prestadores de produtos e/ou serviços regulados. Posicionamento favorável ao PDL.

I. RELATÓRIO

1. Por meio do OFÍCIO Nº 183/2023/CGLC/GAB-SAL/SAL/MJ (24074040), a Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos, representada por sua Coordenação-Geral de Assuntos Legislativos na Câmara, solicitou posicionamento desta Secretaria Nacional do Consumidor sobre o Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022, de autoria da Deputada Lídice da Mata - PSB/BA, que *"Susta os efeitos da aplicação do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que "Regulamenta a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor"* (SEI nº 24074022).
2. A proposta encontra-se aguardando Deliberação na Comissão de Defesa do Consumidor (CDC).
3. A análise levou em consideração o texto original da proposta (SEI nº 24074022).

I. FUNDAMENTAÇÃO

4. O Projeto de Decreto Legislativo nº 117/ 2022 sugere a revogação do Decreto 11.034, de 05 de abril de 2022, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.
5. Isso porque, conforme fundamentação que embasou o projeto, apesar de bem-intencionado o Decreto em vigor, ele é desfavorável em diversos pontos ao consumidor, conforme exemplificado:

a) *Retira-se a obrigatoriedade de se falar com o atendente no primeiro Menu;*

b) *Reduz-se o prazo de obrigação de falar com o atendente, de 24h para 8h;*

- c) *Retira-se a uniformização do prazo de 60 segundos para o atendimento e passa para cada setor regular esse tempo, a seu critério;*
- d) *Diminui a importância de uma reclamação e de uma melhor atenção e respeito aos consumidores individuais, quando considera o "porte da empresa" na quantificação dessas reclamações;*
- e) *Estabelece no art. 5 que o funcionamento do SAC não pode ser inferior a 8 horas para atendimento humano, ferindo o art. 4 que disponibiliza o SAC durante as 24 horas por dia e sete dias da semana;*
- f) *Estabelece no artigo 13 o prazo de 7 dias corridos para que a demanda do consumidor seja atendida, mas liberando no parágrafo 4 para os órgãos ou as entidades competentes estabelecerem o prazo para resolução das demandas do SAC.*

6. Com efeito, não obstante a boa intenção do legislador em relação ao Decreto 11.034/2022, o que se percebe é que ele não endereçou os problemas constatados nas relações de consumo que envolvem os prestadores de produtos e/ou serviços regulados e, ainda, furtou-se da oportunidade de inovar diante da nova realidade vivenciada com a transformação digital.

I. CONCLUSÃO

7. Portanto, esta Secretaria Nacional do Consumidor posiciona-se de maneira favorável ao Projeto de Decreto Legislativo nº 117, de 2022, de autoria da Deputada Lídice da Mata - PSB/BA, que "*Susta os efeitos da aplicação do Decreto 11.034, de 5 de abril 2022, que "Regulamenta a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor"* (SEI nº 24074022), nos termos da fundamentação supra.

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/05/2023, às 17:54, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **24229872** e o código CRC **13629F70**
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.