CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor

PROJETO DE LEI Nº 7.140, DE 2002
(apensos os PL nºs 518, de 2003; 743, de 2003; 1.838, de 2003; e 2.038, de 2003)

Altera o Código de Defesa do Consumidor, de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

Autor: Deputado Lincoln Portela
Relator: Deputado Carlos Sampaio

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 7.140, de 7.140, apresentado pelo nobre Deputado Lincoln Portela, determina o acesso gratuito aos serviços de atendimento ao consumidor, para o fornecimento de informações, o esclarecimento de dúvidas e o atendimento a reclamações.

Com tal finalidade, propõe alteração do artigo 6º do Código de Defesa Consumidor.

Estabelece ainda a aplicação das sanções administrativas dispostas pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (artigo 55), aos infratores do disposto acima mencionado. No caso das prestadoras de serviço de telefonia fixa, aplicam-se as sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (artigo 173).

Na justificação apresentada, o ilustre Autor salienta a substituição maciça, que vem ocorrendo nos últimos anos, das ligações telefônicas de acesso 0800 pelas de código 0300, o que impõe custo elevado à população.

Conclui que esta substituição, obrigando o consumidor a pagar pela informação ou esclarecimento junto ao fabricante de um produto, viola um direito fundamental do consumidor.

O ilustre Deputado Luiz Carlos Hauly apresentou, em março de 2007, duas emendas modificativas, objetivando dar nova redação aos textos sugeridos no substitutivo aprovado pela Comissão de Indústria e Comércio.

Nessas emendas, que modificam as redações do inciso XIV, do art. 39 e do inciso XI, do art. 6º, ambos do Código de Defesa do Consumidor, pretende o nobre parlamentar especificar, como direito do consumidor, o acesso a serviços de atendimento, tornando defesa a cobrança por esse acesso, enquanto no substitutivo acima mencionado, especifica-se a gratuidade como um direito do consumidor e, ao mesmo tempo, proíbe a cobrança dos serviços de atendimento.

Foram apensados ao projeto em apreciação os Projetos de Lei de nºs 518, do Deputado Ronaldo Vasconcellos; 743, da Deputada Maninha; 1.838, do Deputado Marcos de Jesus; e 2.038, do Deputado Pastor Frankembergen; todos apresentados em 2003.

Tendo o mesmo objetivo, as proposições apensadas apenas divergem da forma de estabelecer a obrigatoriedade da prestação de atendimento gratuito aos consumidores.

Nos termos regimentais (art. 24, II), compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição e seus apensos. No prazo legal, não foram apresentadas emendas à proposição.

II - VOTO DO RELATOR

Consideramos altamente louvável a iniciativa dos ilustres Autores dos projetos de lei em apreciação. Seu mérito, de tão evidente, dispensa-nos de longos comentários adicionais.

Importante, porém, ressaltar que, nos dias de hoje, todos nós somos vítimas desses sistemas de atendimento aos consumidores, pois não são poucas as vezes que passamos horas em conversas, com uma ou mais pessoas, para resolver um único problema.

E, na medida em que a informação é um direito do consumidor, não há sentido exigir que o próprio consumidor pague pelo exercício desse seu direito.

Neste sentido, manifestamos nossa concordância com o voto da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, que aprovou as proposições em exame. Realmente, o Substitutivo adotado naquela Comissão, constitui-se em síntese primorosa dos textos das proposições em exame.

No que se refere às emendas modificativas apresentadas, entendemos que a redação constante do mencionado substitutivo deve prevalecer, na medida em que o direito consumerista, que aqui pretendemos preservar, fica mais explícito.

Entretanto, gostaríamos de propor duas alterações para maior adequação do Substitutivo à realidade.

Nossa primeira sugestão é no sentido de corrigir um pequeno erro material constante do projeto. As sanções administrativas previstas pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor estão dispostas em seu artigo 56, e não no de número 55, conforme se encontra no texto do Substitutivo.

Propomos, também, alteração no prazo da entrada em vigência da norma legal preconizada. Entendemos que um prazo de *vacatio legis* de noventa dias, contados a partir da data de sua publicação, deve ser observado, para que os fornecedores de bens e serviços e as prestadoras de serviços telefônicos disponham de um tempo mínimo para as providências operacionais necessárias à implantação do serviço de atendimento gratuito ao consumidor.

CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor

Diante do exposto, votamos pela **aprovação** dos Projetos de Lei de nºs 7.140, de 2002; 518/03, 743/03, 1.838/03 e 2.038/03 e rejeição das emendas modificativas apresentadas, nos termos do Substitutivo da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, com a inclusão das duas emendas em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2010.

Deputado **Carlos Sampaio**
Relator

CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor

PROJETO DE LEI Nº 7.140, DE 2002
(apensos os PL nºs 518, de 2003; 743, de 2003; 1.838, de 2003; e 2.038, de 2003)

Altera o Código de Defesa do Consumidor, de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

EMENDA (DO RELATOR) Nº 1 AO SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Dê-se a seguinte redação ao Art. 3º do Substitutivo, em epígrafe:

"Art. 3º Os fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com o estabelecido nesta lei estarão sujeitos às sanções administrativas definidas no artigo 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Sala da Comissão, em de de 2010.

.

Deputado **Carlos Sampaio**
Relator

CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor

PROJETO DE LEI Nº 7.140, DE 2002
(apensos os PL nºs 518, de 2003; 743, de 2003; 1.838, de 2003; e 2.038, de 2003)

EMENDA (DO RELATOR) Nº 2 AO SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Dê-se ao art. 5º do Substitutivo, em epígrafe, a seguinte redação:

"Art. 5º Esta lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa dias) de sua publicação".

Sala da Comissão, em de de 2010.

.

Deputado **Carlos Sampaio**
Relator

2005_4318_Carlos Sampaio_053