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 2002, 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.

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 regimental, foram apresentadas duas 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.

Neste sentido, manifestamos nosso apoio ao 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.

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

Nossa primeira sugestão é no sentido de a obrigatoriedade da prestação gratuita do serviço em apreço não ser estendida às microempresas. Estas, indubitavelmente, não podem arcar com os custos adicionais advindos. Ademais, 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 original do Substitutivo adotado na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio.

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

Diante do exposto, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei de nºs 7.140, de 2002; dos seus apensos, Projetos de Lei nºs 518/03, 743/03, 1.838/03 e 2.038/03, e das emendas a ele apresentadas, nos termos do Substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em 01 de dezembro de 2010.

Deputado **Carlos Sampaio**
Relator

CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO 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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera o Código de Defesa do Consumidor de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento. Art. 2º Os art. 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 6º.....

XI – o acesso gratuito a Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos comercializados e serviços prestados.

Art. 39 .....

XIII – cobrar pelos serviços referidos no inciso XI do art. 6º, bem como pelo acesso telefônico, ou via Internet, às centrais de atendimento ao consumidor. "

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 art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que comercializarem códigos de acesso para os fornecedores de bens e serviços em desobediência ao disposto nesta Lei estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

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

Sala da Comissão, em 01 de dezembro de 2010.

Deputado **Carlos Sampaio**
Relator