

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 6.704, DE 2006

(Apensos Projetos de Lei nºs. 5.786/01, 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04, 5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 475/07, 643/07, 733/07, 811/07, 1.047/07, 1.271/07, 2.046/20, 2.284/07, 2.485/07, 3.121/08, 3.662/08, 4.478/2008, 5.299/2009, 6.948/2010)

Acrescenta §3º ao art. 61 da Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, altera os incisos II e X do art. 6º e acrescenta o inciso XI ao art. 6º e inciso XIV ao art. 39, todos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para proibir a cobrança do consumidor de serviços de telecomunicações que dêem suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre utilização de produtos ou serviços.

Autor: SENADO FEDERAL

Relator: Deputado MIRO TEIXEIRA

I – RELATÓRIO

Tramita nesta Comissão, em caráter conclusivo, o Projeto de Lei nº 6.704, de 2006, já aprovado no Senado Federal, que, de acordo com sua ementa, acrescenta §3º ao artigo 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações, altera os incisos II e X do art. 6º e acrescenta o inciso XI ao art. 6º e inciso XIV ao art. 39, todos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC), para proibir a cobrança do consumidor de serviços de telecomunicações que dêem suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de

reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações.

O projeto tem quatro artigos. O primeiro modifica os incisos II e X do art. 6º do CDC, e acrescenta o inciso XI ao mesmo artigo. Assim ficaria a redação dos dispositivos (grifos apostos às partes modificadas):

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....
II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, tanto anteriormente quanto posteriormente ao momento de sua aquisição, asseguradas à liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

.....
X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, aí incluída a informação gratuita sobre esses serviços.

XI – serviço gratuito de atendimento às reclamações referentes a vícios ou defeitos dos produtos ou serviços adquiridos e para esclarecimento quanto à utilização desses produtos ou serviços.”

O segundo introduz o §3º no artigo 61 da Lei Geral de Telecomunicações (LGT), definindo que “não será responsabilidade dos consumidores que os utilizarem, mas somente dos fornecedores que os oferecerem, a remuneração pelos serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos e serviços”.

O terceiro artigo veda, por meio da inclusão do inciso XIV no artigo 39 do CDC, ao “fornecedor de serviços exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços”. O quarto e último, por sua vez, fixa a vigência para a data de publicação da Lei.

O Senador Rodolpho Tourinho, autor do projeto, em sua justificção, considera iníqua a utilização de serviços telefônicos com prefixo 0300 para o atendimento a consumidores, serviços esses cobrados segundo

uma tabela nacional, ainda que o local de atendimento das chamadas seja no bairro vizinho. Além disso, ressalta que as ligações estendem-se por longos períodos, com infindáveis opções sendo oferecidas umas após as outras, encarecendo o serviço. O autor entende, ainda, que, ao transferir para o consumidor o ônus do pagamento pela chamada realizada, tolhe-se-lhe o direito de reclamar e solicitar informações.

Apensos à proposição principal estão os seguintes projetos:

- a) Projeto de Lei nº 5.786, de 2001, de autoria do então Deputado Aluízio Mercadante e do Deputado Paulo Rocha, visa tornar obrigatória a prestação de atendimento gratuito, quando prestado telefonicamente, para as empresas públicas e privadas, excetuando da obrigatoriedade as empresas optantes pelo Sistema Simplificado de Contribuição das Micro e Pequenas Empresas - Simples. A proposição estabelece também que o tempo de espera para o atendimento não pode superar os três minutos.
- b) Projeto de Lei nº 2.542, de 2003, da lavra do Deputado Almeida de Jesus, determina a gratuidade somente para as empresas de grande porte. Nessa categoria foram consideradas aquelas com faturamento anual superior a 60 milhões de reais, conforme critério utilizado pelo BNDES como lembra o autor.
- c) Projeto de Lei nº 3.057, de 2004, do Deputado Zé Geraldo, acrescentado um inciso ao art. 6º do CDC estabelecendo a garantia ao cliente do acesso a serviços gratuitos de informações ou de reclamações.
- d) Projeto de Lei nº 3.543, de 2004, de autoria do Deputado Joaquim Francisco, trata exclusivamente das entidades de proteção ao crédito. O projeto estabelece que esses organismos deverão tornar disponível um número telefônico gratuito e o tempo de

espera das ligações não poderá ultrapassar os cinco minutos.

- e) Projeto de Lei nº 3.545, de 2004, também de autoria do Deputado Joaquim Francisco, que modifica o art. 6º do CDC e inclui a garantia do acesso gratuito a atendimento telefônico no rol dos direitos do consumidor. Também é incluído novo inciso no art. 39 daquela lei classificando como prática abusiva a cobrança dos serviços prestados pelas centrais de atendimento ao consumidor. Finalizando, a proposição proíbe expressamente as operadoras do Serviço de Telefonia Fixa Comutada de ofertarem acessos telefônicos não gratuitos para as empresas de que trata o projeto.
- f) Projeto de Lei nº 3.811, de 2004, de autoria do Deputado Carlos Alberto Leréia, tem por objetivo a regulamentação do nº telefônico 0300 estabelecendo a obrigatoriedade da empresa em informar o tempo estimado para atendimento, bem como o tempo que o usuário está aguardando o atendimento.
- g) Projeto de Lei nº 3.812, de 2004, do Deputado Carlos Alberto Leréia, estabelece as condições de utilização dos serviços de prefixo 0300 ou assemelhados destinados à prestação de atendimento ao consumidor, limitando a cobrança ao tempo máximo de cinco minutos.
- h) Projeto de Lei nº 4.155, de 2004, de autoria do Deputado Almir Moura, estabelecendo a vedação de espera por parte dos usuários do telefone 0300.
- i) Projeto de Lei nº 4.276, de 2004, do Deputado Vieira Reis, estabelece, em uma nova lei, para todas as empresas que prestam atendimento telefônico a consumidor, a proibição da cobrança pelo referido acesso.

- j) Projeto de Lei nº 4.318, de 2004, do Deputado Carlos Nader, fixa em sessenta segundos o tempo máximo permitido para espera, na utilização do número 0300.
- k) Projeto de Lei nº 4.423, de 2004, do Deputado Celso Russomanno, que obriga as empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas a informarem seus clientes sobre a posição na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento, a cada 30 segundos.
- l) Projeto de Lei nº 5.337, de 2005, do Deputado Carlos Nader, que obriga os fornecedores de serviços de venda por telefone a manter um sistema de atendimento telefônico gratuito a seus clientes.
- m) Projeto de Lei nº 5.533, de 2005, do Deputado Sandes Júnior, que altera o Código de Defesa do Consumidor, regulamentando as chamadas para centrais telefônicas destinadas ao público, fixando um prazo máximo de cento e vinte segundos para o atendimento.
- n) Projeto de Lei nº 5.853, de 2005, do Deputado Tarcísio Zimmermann, que regulamenta o funcionamento das centrais de atendimento ao consumidor prestado por meio telefônico ou outros meios de comunicação eletrônica, estabelecendo que o consumidor receba um número de protocolo ao fazer a ligação e posteriormente a empresa dará o retorno no prazo máximo de uma hora.
- o) Projeto de Lei nº 5.864, de 2005, do Deputado Agnaldo Muniz, que proíbe a cobrança do tempo em espera nas chamadas aos serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia.
- p) Projeto de Lei nº 6.474 de 2006, do Deputado Fernando de Fabinho, que altera o Código de Defesa do Consumidor, limitando em três minutos o tempo de

espera nas chamadas à serviços de venda telefônico, e remetendo ao fornecedor o custo da ligação. No caso dos serviços 0300, obriga que seja dado conhecimento ao usuário do tempo estimado para que se inicie o atendimento, o tempo em que o usuário encontra-se aguardando atendimento e o custo estimado da ligação.

- q) Projeto de Lei nº 475, de 2007, do Deputado Luiz Bassuma, que modifica a Lei Geral de Telecomunicações, estabelecendo a obrigatoriedade de a Anatel manter serviço telefônico gratuito de informação sobre tarifas de ligações.
- r) Projeto de Lei nº 643, de 2007, do Deputado Elismar Prado, que obriga os fornecedores de bens e serviços a manter serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor.
- s) Projeto de Lei nº 733, de 2007, do Deputado Devanir Ribeiro, que estabelece o direito de os usuários de serviços telefônicos de bloquear, sem ônus, as chamadas oriundas ou recebidas de serviços pagos em conta telefônica.
- t) Projeto de Lei nº 811, de 2007, do Deputado Sandes Júnior, que determina que sejam gravadas as conversas estabelecidas pelos consumidores em serviços de venda ou atendimento telefônico.
- u) Projeto de Lei nº 1.047, de 2007, do Deputado Cezar Silvestri, que obriga o fornecimento de número de protocolo para cada solicitação de serviço realizada nos serviços de auto-atendimento mantidos por empresas na Internet ou por meio de serviço telefônico.
- v) Projeto de Lei nº 1.271, de 2007, do Deputado Antônio Bulhões, que estabelece o direito do usuário dos serviços de telefonia de ter seus pedidos de novos

serviços confirmados por meio de correspondência, e de ter sua solicitação, quando feita por via telefônica, gravada pela operadora.

- w) Projeto de Lei nº 2.046, de 2007, do Deputado Beto Faro, estabelecendo que as chamadas telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento serão tarifadas por valor fixo, proibindo-se a cobrança por tempo ou qualquer outro tipo de mensuração.
- x) Projeto de Lei nº 2.284, de 2007, dos Deputados Dr. Talmir e Luiz Bassuma, que dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo nos atendimentos telefônicos.
- y) Projeto de Lei nº 2.485, de 2007, oferecido pela Deputada Elcione Barbalho, que obriga os serviços de atendimento a clientes a fornecer protocolo com o registro da reclamação e estipula prazo máximo de dois dias úteis para a solução das reclamações.
- z) Projeto de Lei nº 3.121, de 2008, do Deputado Alexandre Santos, que altera o Código de Defesa do Consumidor para tornar o serviço de atendimento telefônico gratuito aos consumidores.
- aa) Projeto de Lei nº 3.662, de 2008, do Deputado Dr. Nechar, que aos fornecedores o oferecimento de serviço de atendimento ao consumidor cuja utilização implique ônus ao consumidor, especialmente mediante a utilização de serviço telefônico com auxílio dos prefixos 0300 e 4000.
- bb) Projeto de Lei nº 4.478, de 2008, do Deputado Sr. Juvenil, estabelecendo que os serviços de atendimento ao consumidor (SAC) por telefone ou rede de computadores – Internet – deverão registrar em áudio ou arquivo de texto os diálogos entre os atendentes e os consumidores, e que tais registros deverão ser guardados por um período de dois anos e

entregues, em um prazo máximo de dois dias úteis, sem ônus, caso solicitado pelo consumidor dentro do período estipulado para a guarda.

cc) Projeto de Lei nº 5.299, de 2009, da lavra do Deputado Jefferson Campos, e que assegura ao usuário do serviço de telefonia fixa o direito de bloquear a discagem para chamadas de longa distância ou para serviços de valor adicionado.

dd) Projeto de Lei nº 6.948, de 2010, do Deputado Edmar Moreira, que estabelece regras para os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O projeto e seus apensos foram inicialmente distribuídos à esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, onde, no ano de 2007, receberam Parecer do Deputado Walter Pinheiro, o qual não foi votado por esta Comissão. Decorrido o prazo regimental, não foram oferecidas emendas.

É o Relatório.

II – VOTO DO RELATOR

É preciso reconhecer que realmente tem havido abusos na prestação de atendimento ao consumidor nas centrais de atendimento, especialmente nos serviços com prefixo 0300, caracterizados como serviços de valor adicionado, conforme definido no art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral das Telecomunicações. A regulamentação de tais serviços, quanto aos aspectos técnicos e tarifários, está estabelecida por meio das Resoluções Anatel nº 163, de 13 de agosto de 1999, e nº 388, de 7 de dezembro de 2004.

O fato de o ônus dessas ligações – que não é baixo - recair integralmente sobre os usuários é um elemento que não incentiva o atendimento célere e eficiente por parte dos fornecedores de produtos e serviços aos consumidores que buscam soluções de problemas ou mesmo cancelamento dos contratos de prestação de serviço. Por outro lado, o elevado

custo das ligações desestimula os consumidores a buscar esclarecimentos e registrar reclamações nas centrais de atendimento.

Essa situação decorre, em parte, da ausência de um marco regulatório que determine regras básicas para a atividade, a fim de que os consumidores possam ter acesso à informação e possam proteger seus direitos e interesses. A regulamentação, porém, não deve procurar uniformizar o padrão de serviços entre os diversos fornecedores, buscando a máxima qualidade, tendo em vista que uma abordagem dessa natureza implica custos – que certamente seriam transferidos para os consumidores - e desconsidera as particularidades de cada fornecedor e as condições de mercado no qual está inserido.

Esse cenário torna evidente o mérito das proposições aqui analisadas, que buscam, em suma, criar regras mínimas para a atividade. Entretanto, não podemos deixar de levar em consideração que, em se tratando de matéria relacionada à Defesa do Consumidor, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, já estabeleceu uma regulamentação sobre a matéria, sobre a qual faremos uma breve análise.

Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Ministério da Justiça

A regulamentação do Ministério da Justiça sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor está materializada em dois instrumentos legais: Decreto nº 6.523, de 31 de Julho de 2008, e Portaria (MJ) nº 2.014, de 13 de outubro de 2008. Os instrumentos estabelecem regras para os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC – dos segmentos de telefonia fixa, telefonia móvel, Internet, TV à Cabo, Bancos Comerciais, Cartões de Crédito e Aviação Civil.

Importante ressaltar que a atividade de “telemarketing” – que são aquelas desenvolvidas através do sistema de telefonia com o objetivo de ofertar e vender produtos aos consumidores – não está incluída na norma estabelecida pelo Ministério da Justiça, e também não é objeto de regulamentação nos textos em análise.

Assim, a regulamentação do Ministério da Justiça está direcionada aos serviços telefônicos de atendimento aos consumidores que

tenham a finalidade de atender às demandas dos consumidores relativas à: informação; reclamação; cancelamento do contrato; solicitação, suspensão ou cancelamento de serviço. Os aspectos abrangidos são os relativos à acessibilidade, padrões mínimos de qualidade, prazos máximos de solução de demandas, obrigatoriedade de registros e a obrigatoriedade de que os serviços SAC sejam isentos de ônus para os consumidores - gratuitos.

Acessibilidade

Na questão da acessibilidade do serviço, as normas determinam, entre outros aspectos, que: **o SAC deverá ser obrigatoriamente gratuito**; a opção de contato direto com o atendente seja primeira opção do menu eletrônico, sendo que tal contato não pode ser condicionado a fornecimento prévio de dados do consumidor e deverá ser iniciado em no máximo vinte segundos; o menu eletrônico deverá oferecer, entre as primeiras alternativas, opções de cancelamento de serviços e reclamações.

Qualidade do serviço

Outro aspecto abordado relaciona-se com a Qualidade de Atendimento, estabelecendo que: o SAC deverá obedecer aos princípios da transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade; os dados pessoais dos consumidores deverão ser preservados e mantidos em sigilo; a chamada do consumidor deve ser transferida imediatamente para o setor competente, caso o primeiro atendente não tenha competência para solucionar o problema do interesse do consumidor, sendo proibida a transferência de chamadas cujo objeto seja solicitação de cancelamento do serviço ou reclamações.

Acompanhamento de demandas

Os consumidores podem acompanhar o processo de solução de suas demandas por meio de um registro numérico que deve ser informado no início do contato telefônico, independente do tipo de demanda. Esse registro numérico deve ser enviado, no prazo de vinte e quatro horas, para o consumidor pelo meio de comunicação de sua preferência - mensagem eletrônica, Internet, mensagem de texto ou correspondência por escrito.

Resolução de demandas: prazos e procedimentos

As demandas dos consumidores, incluindo informações e reclamações, devem ser resolvidas pelo fornecedor imediatamente, sendo que

nos casos que necessitem de análise mais detalhada, a empresa terá prazo de até cinco dias úteis.

Nos casos em que a reclamação se tratar de serviços não solicitados, o seu fornecimento deverá ser suspenso imediatamente, excetuando-se o caso de comprovação da contratação por parte do fornecedor. Se a demanda versar sobre cobrança indevida, a mesma deverá ser suspensa imediatamente, até que seja comprovado o valor devido.

Disposições gerais

A legislação definida pelo Ministério da Justiça ainda prevê que tais regras sejam incorporadas nos contratos de terceirização entre os fornecedores do serviço e as empresas prestadoras de SAC.

Convergência entre a norma do Ministério da Justiça e as disposições dos Projetos de Lei em análise

O fato de que a maioria das disposições presentes tanto no texto principal quanto nos apensos já estarem contempladas na regulamentação do Ministério da Justiça não exclui a necessidade de adequação da norma legal. O nosso entendimento é o de que as alterações propostas na Lei, além de convergentes com o estabelecido pelo Ministério da Justiça, são também complementares e garantem segurança jurídica aos dispositivos previstos na norma infra-legal do Ministério da Justiça.

Sendo assim, por reconhecermos como legítimas as preocupações que fundamentam o Projeto de Lei nº 6.704, de 2006, manifestamo-nos por sua aprovação na forma de um substitutivo.

Importante ressaltar que este Parecer contém grande parte das contribuições introduzidas pelo Relator anterior desta matéria nesta Comissão – Deputado Walter Pinheiro.

Passaremos, agora, a análise dos apensos:

a) Projeto de Lei nº 5.786, de 2001: consideramos que as disposições presentes nesta proposição têm o mesmo objetivo da principal, porém com inovações importantes, como a idéia de excluir, por meio de §2º do artigo 1º, as micro e pequenas empresas da obrigatoriedade de fornecer atendimento gratuito, o que poderia inviabilizar sua operação, disposição esta que utilizamos no artigo 3º do substitutivo, e que acrescenta o §4º ao artigo 61

da Lei nº 9.472, de 1997, de forma a excluir da obrigatoriedade de fornecer atendimento telefônico gratuito às micro e pequenas empresas enquadradas, para fins tributários, no Sistema Integrado de Imposto e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES. Sendo assim, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

b) Projeto de Lei nº 2.542, de 2003: tendo em vista que a proposição propõe, basicamente, as mesmas medidas do PL 5.786, de 2001, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

c) Projeto de Lei nº 3.057, de 2004: consideramos que a idéia contida no texto é similar ao da proposição inicial. Somos, portanto, por sua aprovação nos temos do substitutivo.

d) Projeto de Lei nº 3.543, de 2004: consideramos que o texto da proposição principal é mais abrangente e inclui a idéia contida neste projeto. Assim, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

e) Projeto de Lei nº 3.545, de 2004: o texto é convergente com a idéia estabelecida na proposição principal. Somos, pois, por sua aprovação na forma do substitutivo.

f) Projeto de Lei nº 3.811, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

g) Projeto de Lei nº 3.812, de 2004: o projeto tem o mesmo objetivo da proposição principal. Somos, portanto, por sua aprovação, na forma do substitutivo.

h) Projeto de Lei nº 4.155, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

i) Projeto de Lei nº 4.276, de 2004: o texto é convergente com a idéia estabelecida na proposição principal. Somos, pois, por sua aprovação na forma do substitutivo.

j) Projeto de Lei nº 4.318, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal. Manifestamo-nos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

k) Projeto de Lei nº 4.423, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal. O voto é por sua aprovação na forma do substitutivo.

l) Projeto de Lei nº 5.337, de 2005: o texto é convergente com a idéia estabelecida na proposição principal. Somos por sua aprovação na forma do substitutivo.

m) Projeto de Lei nº 5.533, de 2005: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

n) Projeto de Lei nº 5.853, de 2005: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal. Votamos, portanto, por sua aprovação, na forma do substitutivo.

o) Projeto de Lei nº 5.864, de 2005: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

p) Projeto de Lei nº 6.474 de 2006: o projeto com objetivo similar ao da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

q) Projeto de Lei nº 475, de 2007: entendemos que obrigar a ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações - a montar serviço de informação de tarifas seria inviável, tendo em vista que a grande maioria das prestadoras de telecomunicações trabalha em regime de liberdade de preços, os quais variam freqüentemente, seja para se adequar às novas realidades de demanda e oferta, seja por questões concorrenciais de mercado. Sendo assim, recomendamos sua rejeição.

r) Projeto de Lei nº 643, de 2007: trata-se de proposição com o mesmo objetivo do PL 5.786, de 2001. Assim, pelos mesmos motivos aludidos, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

s) Projeto de Lei nº 733, de 2007: consideramos que a idéia contida no texto já está prevista no inciso XX do artigo 11 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado o qual estabelece o direito do cidadão “de ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades

oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado”, motivo pelo qual votamos por sua rejeição.

t) Projeto de Lei nº 811, de 2007: consideramos que a obrigatoriedade de gravação de todas as conversas mantidas entre consumidores e serviços de telecomunicações é medida inadequada, pois introduz custos que podem inviabilizar os prestadores de serviços de menor porte. Outro aspecto a ser considerado é o de que a gravação das ligações deve ocorrer em casos excepcionais, evitando tratar a exceção como se regra fosse, o que nos leva a recomendar sua rejeição.

u) Projeto de Lei nº 1.047, de 2007: consideramos que os detalhes operacionais como os que obrigam as prestadoras a fornecer protocolos em chamadas telefônicas são mais adequados à legislação infra-legal. No caso, frise-se que a proposta do Ministério da Justiça já prevê tal obrigatoriedade. O voto é pela rejeição.

v) Projeto de Lei nº 1.271, de 2007: consideramos que não é adequado ao contexto de crescente informatização e digitalização das relações entre empresas, cidadãos e governo obrigar os pedidos de novos serviços dos consumidores serem confirmados por meio de correspondência postal. A confirmação postal deve, no nosso entendimento, ser uma opção disponível ao consumidor, conforme estabelecido na norma do Ministério da Justiça, e não uma obrigação estabelecida na Lei. O voto, portanto, é por sua rejeição.

w) Projeto de Lei nº 2.046, de 2007: tendo em vista que a idéia prevista no projeto converge com a da proposição principal, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

x) Projeto de Lei nº 2.284, de 2007: consideramos que os detalhes operacionais como os que obrigam as prestadoras a fornecer protocolos em chamadas telefônicas são mais adequados à legislação infra-legal, na forma prevista pela regulamentação do Ministério da Justiça, o que nos leva a propor sua rejeição.

y) Projeto de Lei nº 2.485, de 2007: consideramos que a proposta de obrigar os fornecedores de serviços a fornecer protocolos, bem como a definição de prazos para a conclusão das demandas estaria mais

adequadamente disposta na legislação infra-legal. De fato, a proposta do Ministério da Justiça já contempla tais aspectos. O voto é pela rejeição.

z) Projeto de Lei nº 3.121, de 2008: tendo em vista que o objetivo da proposta é similar à proposição principal, somos por sua aprovação na forma do substitutivo.

aa) Projeto de Lei nº 3.662, de 2008: tendo em vista que o objetivo da proposta é convergente com à da proposição principal, somos por sua aprovação na forma do substitutivo.

bb) Projeto de Lei nº 4.478, de 2008: consideramos adequada a proposta de manutenção dos registros pelo prazo de dois anos, assim como a disposição que obriga que tais registros sejam entregues aos consumidores no prazo máximo de dois dias úteis, as quais incorporamos no substitutivo. Sendo assim, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

cc) Projeto de Lei nº 5.299, de 2009: o serviço de bloqueio de chamadas de longa distância ou para serviços de valor adicionado já se encontra previsto na legislação da Anatel relativa ao STFC, o que nos leva a propor sua rejeição.

dd) Projeto de Lei nº 6.948, de 2010: tendo em vista que as propostas contidas nesta proposição coadunam-se com a original, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

Diante de todo o exposto, nosso voto é pela APROVAÇÃO da proposição principal, Projeto de Lei nº 6.704/06, e dos Projetos de Lei nºs. 5.786/01, 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04, 5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 6.43/07, 2.046/07, 3.121/08, 3.662/08, 4.478/08 e 6.948/2010 na forma do Substitutivo que apresentamos e pela REJEIÇÃO dos Projetos de Lei nºs. 475/07, 733/07, 811/07, 1.047/07, 1.271/07, 2.284/07, 2.485/07 e 5.299/09.

Sala da Comissão, em de de 2010.

Deputado MIRO TEIXEIRA
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 6.704, DE 2006

(Apensos Projetos de Lei nºs. 5.786/01, 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04, 5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 475/07, 643/07, 733/07, 811/07, 1.047/07, 1.271/07, 2.046/20, 2.284/07, 2.485/07, 3.121/08, 3.662/08, 4.478/2008, 5.299/2009, 6.948/2010)

Altera o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e a Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a fim de proibir a cobrança do consumidor de serviços telefônicos cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre sua utilização.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe a cobrança do consumidor de serviços telefônicos cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre sua utilização.

Art. 2º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, tanto anteriormente quanto posteriormente ao momento de sua aquisição, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

.....
X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, aí incluída a informação gratuita sobre esses serviços;

XI – serviço gratuito de atendimento às reclamações referentes a vícios ou defeitos dos produtos ou serviços adquiridos e para esclarecimento quanto à utilização desses produtos ou serviços.” (NR)

Art. 3º O art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes §§3º e 4º:

“Art.61.....

.....
§ 3º Não será de responsabilidade dos consumidores que os utilizarem, mas somente dos fornecedores que os oferecerem, a remuneração pelos serviços de telecomunicações que dão suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.

§4º Ficam excluídos da obrigação estabelecida no parágrafo anterior as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte a que se refere o artigo 3º da Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006. ” (NR)

Art. 4º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“Art.39.....

.....
XIV – exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.

.....
” (NR)

Art. 5º O atendimento ao consumidor através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone ou rede de computadores

– Internet - será registrado em áudio ou arquivo texto, conforme o caso, e entregue ao consumidor, quando este o requerer.

§1º O atendimento ao consumidor através de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone será registrado em áudio com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

§2º O atendimento ao consumidor através da rede de computadores Internet será registrado em arquivo texto com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

§3º Em até dois anos após o atendimento, o consumidor poderá requerer à prestadora do serviço que forneça os registros integrais do atendimento que conterá a data, hora e conteúdo completo do diálogo entre atendente e consumidor.

§4º Protocolizado o requerimento a prestadora fornecerá, sem ônus para o consumidor, os registros em até dois dias úteis.

§5º Antes de deferir o requerimento a prestadoras de serviços certificar-se-á de que o subscritor é o legítimo interessado.

§6º Após dois anos do atendimento os registros poderão ser destruídos.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor no ato de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2010.

Deputado MIRO TEIXEIRA
Relator