CÂMARA DOS DEPUTADOS

*PROJETO DE LEI N.º 2.522, DE 2007

(Do Senado Federal)

PLS nº 502/2007
Ofício (SF) nº 1.773/2007

Acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial aos usuários de serviços de telecomunicações.

DESPACHO:
CONSTITUA-SE COMISSÃO ESPECIAL, NOS TERMOS DO ART. 34, II, DO REGIMENTO INTERNO, TENDO EM VISTA A COMPETÊNCIA DAS SEGUINTES COMISSÕES:
TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO;
CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;
DFEESA DO CONSUMIDOR;
FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO); E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)
APRECIAÇÃO:
Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário.

CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 4195/04, 4199/04, 4824/05, 5525/05, 5595/05, 5616/05, 5648/05, 5696/05, 5881/05, 501/07, 599/07, 1086/07, 1094/07, 1798/07, 1840/07, 2228/07, 2394/07, 3087/08, 3663/08, 5538/09, 5745/09, 5881/09, 6156/09, 7956/10, 681/11, 705/11, 847/11, 896/11, 1098/11, 1256/11, 1427/11, 1509/11, 1891/11, 2589/11, 2854/11, 3136/12, 3211/12, 3309/12, 3390/12, 3630/12, 3742/12, 3878/12, 5556/13, 5798/13, 5852/13, 6220/13, 6224/13, 6281/13, 6534/13, 6536/13, 6543/13, 8233/14, 480/15, 684/15, 926/15, 995/15, 1076/15, 1147/15, 1389/15, 1418/15, 1423/15, 1935/15, 1969/15, 2424/15, 2512/15, 3118/15, 3234/15, 3333/15, 4382/16, 4480/16, 4585/16, 4629/16, 4801/16, 4823/16, 4889/16, 5211/16, 7164/17, 7260/17, 7649/17, 7821/17, 8234/17, 8278/17, 8567/17, 8809/17, 9191/17, 9218/17, 9275/17 e 10520/18, 381/19, 1135/19, 1739/19, 1924/19, 2348/19, 2481/19, 2583/19, 2724/19., 2962/19, 3006/19 E 3499/19.

(*) Atualizado em 25/6/19, para inclusão de apensados (99)

O **Congresso Nacional** decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial aos usuários de serviços de telecomunicações.
Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

"Art. 3º .....
.....

XIII - a atendimento presencial que permita o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços ofertados pela prestadora."(NR)
Art. 3º As prestadoras de serviços de telecomunicações deverão se adaptar ao disposto nesta Lei no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias.
Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, em 29 de novembro de 2007.

Senador Tião Viana
Presidente do Senado Federal
Interino

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a Organização dos Serviços de Telecomunicações, a Criação e Funcionamento de um Órgão Regulador e outros Aspectos Institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 4.195, DE 2004

(Do Sr. Pastor Reinaldo)

Inclui dispositivo na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para limitar a utilização de atendimento automatizado por parte das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 2522/2007

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:
"§ 4º O atendimento automatizado aos usuários só poderá ser utilizado:
I – para o fornecimento de informações simples, que não exijam detalhamento; e
II – desde que haja a opção de atendimento personalizado, cujo tempo de espera deverá ser igual ou inferior ao do atendimento automatizado."

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Desde que se iniciou o processo de desestatização da economia, com a privatização de diversas modalidades de serviços públicos, o atendimento automatizado aos usuários de serviços públicos se proliferou com grande velocidade, gerando mais efeitos nocivos do que benéficos à sociedade brasileira.

Primeiramente, há que se analisar do ponto de vista da prestação do serviço, como descrito na Lei nº 8.987, de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. O serviço adequado pressupõe o pleno atendimento dos usuários, e este não pode ser alcançado se não for oferecido o serviço na medida da necessidade de quem os utiliza.

Ora, se por um lado o atendimento automatizado significa um avanço em termos de

atualidade, também definida na lei citada, por outro representa uma dificuldade para o usuário médio, cujos padrões de educação, cultura e comportamento não acompanham a velocidade dos avanços tecnológicos, tampouco se modificam pela simples vontade de quem coloca uma máquina à sua disposição como única opção de atendimento.

Ademais, não fosse a precariedade do atendimento automatizado suficiente para justificar a limitação de seu uso, há que se avaliar também seu efeito sobre o desemprego. O atendimento personalizado, além de melhorar a prestação de serviços aos usuários, gera postos de trabalho, efeito esse particularmente importante no atual cenário da economia nacional.

Assim, tendo em vista as razões expostas, solicitamos e contamos com o apoio de nossos nobres pares na Câmara dos Deputados para aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 05 de outubro de 2004.

Deputado **PASTOR REINALDO**

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

.....

CAPÍTULO II
DO SERVIÇO ADEQUADO

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.
§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.
§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.
§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:
I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e
II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e

obrigações dos usuários:
I - receber serviço adequado;
II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;
** Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*
IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;
VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 4.199, DE 2004

(Do Sr. Milton Cardias)

Altera o art. 31 da Lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE ESTE AO PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

O art. 31 da Lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso IX:

"Art. 31 .....

.....

IX – manter serviço gratuito de atendimento aos usuários, não automatizado, para fornecimento de informações, solicitação de serviços e recebimento de reclamações e sugestões, sem prejuízo de outras formas de atendimento.

....."

Art. 2º Aplica-se o disposto no inciso IX do art. 31 da Lei n.º 8.987, de 1995, com a redação dada por esta lei, às empresas concessionárias dos serviços de telecomunicações de que trata a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Atualmente, é prática comum a prestação de serviço de atendimento automatizado aos usuários de serviços públicos por parte das empresas concessionárias.

À primeira vista esse tipo de atendimento pode parecer mais adequado à vida moderna, em face dos recursos tecnológicos disponíveis. No entanto, esse não é, em regra, o sentimento do cidadão comum que, ao tentar estabelecer contato com as prestadoras de serviços, é obrigado a enfrentar um tempo de espera excessivo, correspondente às várias etapas do atendimento automatizado, cujo desfecho não necessariamente o conduz ao setor capaz de responder à sua demanda. Nessa situação, o usuário do serviço público acaba por receber um atendimento de qualidade inferior, que consome mais de seu tempo e lhe causa indignação.

O atendimento personalizado é essencial na caracterização do serviço adequado, que a Constituição Federal e a lei reconhecem como direito dos usuários (CF, art. 175, parágrafo único, IV; Lei n.º 8.987, de 1995 – lei das concessões, art. 7º, I). Para esse fim, o art. 1º da presente proposição pretende que seja expressamente inserida na referida lei, como encargo das empresas concessionárias, a manutenção de serviço gratuito de atendimento aos usuários, não automatizado, para fornecimento de informações, solicitação de serviços e recebimento de reclamações e sugestões, sem prejuízo de outras formas de atendimento.

O art. 2º da proposição visa estender tal exigência às empresas concessionárias de serviços de telecomunicações, que são regidos por legislação específica.

É como submetemos a presente iniciativa à apreciação de nossos ilustres Pares.

Sala das Sessões, em 05 de outubro de 2004 .

Deputado Milton Cardias

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

.....

TÍTULO VII
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA

CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

.....

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:
I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;
II - os direitos dos usuários;
III - política tarifária;
IV - a obrigação de manter serviço adequado.
Art. 176. As jazidas, em lavra ou não, e demais recursos minerais e os potenciais de energia hidráulica constituem propriedade distinta da do solo, para efeito de exploração ou aproveitamento, e pertencem à União, garantida ao concessionário a propriedade do produto da lavra.
§ 1º A pesquisa e a lavra de recursos minerais e o aproveitamento dos potenciais a que se refere o caput deste artigo somente poderão ser efetuados mediante autorização ou concessão da União, no interesse nacional, por brasileiros ou empresa constituída sob as leis brasileiras e que tenha sua sede e administração no País, na forma da lei, que estabelecerá as condições específicas quando essas atividades se desenvolverem em faixa de fronteira ou terras indígenas.
** § 1º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 15/08/1995.*
§ 2º É assegurada participação ao proprietário do solo nos resultados da lavra, na forma e no valor que dispuser a lei.
§ 3º A autorização de pesquisa será sempre por prazo determinado, e as autorizações e concessões previstas neste artigo não poderão ser cedidas ou transferidas, total ou parcialmente, sem prévia anuência do poder concedente.
§ 4º Não dependerá de autorização ou concessão o aproveitamento do potencial de energia renovável de capacidade reduzida.
.....
.....

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.
.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:
I - receber serviço adequado;
II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;
** Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*
IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;
VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Art. 7º-A As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.
Parágrafo único. (VETADO)
** Artigo acrescido pela Lei nº 9.791, de 24/03/1999.*
Art. 8º (VETADO)
.....

CAPÍTULO VIII

DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Art. 31. Incumbe à concessionária:
I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;
II - manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;
III - prestar contas da gestão do serviço ao poder concedente e aos usuários, nos termos definidos no contrato;
IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;
V - permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis;
VI - promover as desapropriações e constituir servidões autorizadas pelo poder concedente, conforme previsto no edital e no contrato;
VII - zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço, bem como segurá-los adequadamente; e
VIII - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço.
Parágrafo único. As contratações, inclusive de mão-de-obra, feitas pela concessionária serão regidas pelas disposições de direito privado e pela legislação trabalhista, não se estabelecendo qualquer relação entre os terceiros contratados pela concessionária e o poder concedente.

CAPÍTULO IX
DA INTERVENÇÃO

Art. 32. O poder concedente poderá intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.
Parágrafo único. A intervenção far-se-á por decreto do poder concedente, que conterá a designação do interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida.
.....
.....

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a Organização dos Serviços de Telecomunicações, a Criação e Funcionamento de um Órgão Regulador e outros Aspectos Institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.
Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofreqüências.
Art. 2º O Poder Público tem o dever de:
I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;
II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;
III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;
IV - fortalecer o papel regulador do Estado;
V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial em ambiente competitivo;
VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.
.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 4.824, DE 2005

(Do Sr. Carlos Nader)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de postos de atendimento a consumidores e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 4195/2004

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º- Ficam os fornecedores de serviços considerados essenciais – (Água, Eletricidade e Telefonia), prestados em grande escala e cobrados de forma individual e mensurável, obrigados a oferecer aos seus usuários, atendimento personalizado em postos ou agências instalados em cada município.

Parágrafo único – A obrigação de que trata o caput deste artigo estende-se a fornecedores que prestam serviços a consumidores obrigados ao pagamento de parcelas mensais.

Art. 2º- A instalação de posto ou agência ficará vinculada ao número de habitantes de cada município;

§ 1º- A agência será implantada em Municípios em que a população seja superior a 10.000 (dez mil) habitantes.

§ 2º – Os Municípios que tiverem população inferior a 10.000 habitantes, serão atendidos pelo Município mais próximo que tiver a Agência de atendimento;

§ 3º- O município com população superior a 50.000 (cinqüenta mil) habitantes deverá contar com número de agências proporcional a esta quantidade, dentro dos limites fixados no parágrafo anterior.

Art. 3º- O disposto no caput do Art. 1º refere-se a serviços públicos e privados que, direta ou indiretamente, sejam prestados aos consumidores.

Art. 4º- Os fornecedores obrigados por esta lei, deverão dar aos consumidores, ciência sobre os locais de instalação dos postos ou agências de atendimento, cobertos por seus serviços.

Art. 5º- Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Os usuários de concessionárias que prestam serviços públicos, têm trazido a tona, a má qualidade do atendimento ao consumidor quando este deseja fazer uma reclamação, junto a estas empresas.

Os populosos municípios que dependem dos serviços de energia elétrica, água, telefone e gás, prestados por concessionárias, estão à mercê dessa empresa, pois só existe à disposição dos mesmos um único meio de comunicação através do número 0800.

É praticamente impossível entrar em contato com um atendente, porque a demanda é muito grande.

Postos de atendimento que antes da privatização operavam em quase todos os municípios, tiveram suas portas fechadas.

Muitos fornecedores para realizar vendas a prazo, colocam, à disposição do consumidor, em seus estabelecimentos, plantonistas de instituições financeiras, para facilitar as vendas de seus produtos. Depois que o consumidor adquire o bem, se ele precisar de alguma orientação, se houver algum erro em seus documentos, na forma ou quantia de seus pagamentos, ele só terá um canal para fazer reclamações: um número 0800 – quase sempre ocupado, ou com 10,20, até 30 minutos de espera.

Urge que alguma providência seja tomada. O contato dessas empresas com os consumidores de seus produtos e serviços, não deve limitar-se às contas que as mesmas lhes enviam. Consumidores merecem ser dignamente atendidos.

Diante do aqui exposto, solicito o apoio dos nobres Pares para aprovação da presente proposição.

Sala de Sessões, em 28 de fevereiro de 2005.

DEPUTADO CARLOS NADER
PL/RJ

PROJETO DE LEI N.º 5.525, DE 2005

(Da Sra. Vanessa Grazziotin)

Obriga as empresas prestadoras de serviços manterem postos de atendimento aos consumidores e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º – As empresas prestadoras de serviços de operação de cartão de crédito e de telefonia fixa e móvel ficam obrigadas a oferecer aos seus usuários atendimento personalizado em postos ou agências instalados na forma desta lei.

§ 1º – O atendimento referido no *caput* deverá ser gratuito, adequado e eficaz.

§ 2º - As empresas deverão manter no atendimento pessoal capacitado para resolver às demandas apresentadas pelos consumidores.

§ 3º - As empresas ficam obrigadas a entregar aos consumidores ficha de protocolo do atendimento realizado nos postos ou agências, com um resumo da queixa e a resposta apresentada pela empresa.

Art. 2º - Serão instalados postos ou agência de atendimento aos consumidores nos estados em proporção ao número de habitantes nos municípios do mesmo, nos seguintes termos:

I – 1 (um) posto ou agência para Municípios com mais 50.000 (cinqüenta mil) até 100.000 (cem mil) habitantes;

II – 2 (dois) postos ou agências para Municípios com mais de 100.000 (cem mil) até 200.000 (duzentos mil) habitantes;

III – 3 (três) postos ou agências para Municípios com mais de 200.000 (duzentos mil) até 300.000 (trezentos mil) habitantes;

IV – 4 (quatro) postos ou agências para Municípios com mais de 300.000 (trezentos mil) até 400.000 (quatrocentos mil);

V – 5 (cinco) postos ou agências para Municípios com mais de 400.000 (quatrocentos) mil habitantes.

Art. 2º – O descumprimento do quanto disposto nesta lei importará na multa prevista no art. 57, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízos das demais sanções cabíveis.

Art. 3º – As empresas prestadoras de serviço terão o prazo de seis meses para se adaptar a esta lei, ficando obrigados a informar aos consumidores os locais de

instalação dos postos ou agências de atendimento.

Art. 4º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A proteção e a defesa do direito do consumidor alçou o patamar de princípio constitucional, ao dispor, o seu art. 5º, XXXII, que *o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor*. O princípio é ratificado ainda no texto constitucional, através do inciso V, do art. 170.

Neste diapasão, foi promulgada a Lei 8.078/90, que *dispõe sobre a proteção do consumidor*.

Desta forma, dando continuidade às ações diretas de defesa e proteção do cidadão consumidor, cumpre resolver problema que aflige a todos os consumidores, consistente na inexistência de atendimento personalizado.

Os consumidores de cartões de crédito, telefonia fixa e móvel não têm um atendimento personalizado, adequado e eficaz, por parte das empresas prestadoras desses serviços, ficando obrigados a utilizarem sempre o atendimento telefônico, que além de ser ineficaz, mantém o consumidor distante do prestador do serviço, em total desrespeito à sua dignidade.

Inúmeras são as queixas de consumidores que, ao utilizarem o serviço de atendimento telefônico, são atendidos por pessoas totalmente despreparadas e incapazes de solucionar os problemas apresentados.

O procedimento das empresas fere de morte os direitos insertos no art. 6º, do CDC, sendo necessária, portanto, a interferência do Estado para sanar o desrespeito aos consumidores perpetrado pelas empresas.

Assim, esperamos amplo apoio dos Parlamentares desta Casa para aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, 29 de Junho de 2005.

VANESSA GRAZZIOTIN
PCdoB/AM

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

.....

TÍTULO II
DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

CAPÍTULO I
DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;
II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;
III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;
IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;
V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;
VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;
VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;
VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;
IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;
X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;
XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;
XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;
XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;
XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;
XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;
XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;
XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;
XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;
XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;
XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado;
XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;
XXII - é garantido o direito de propriedade;
XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;
XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;
XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;
XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;
XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:
a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;
b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;
XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;
XXX - é garantido o direito de herança;
XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do de cujus;
XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;
XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;
XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:
a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;
b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;
XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;
XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;
XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;
XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:
a) a plenitude de defesa;
b) o sigilo das votações;
c) a soberania dos veredictos;
d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;
XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;
XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;
XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;
XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá-los, se omitirem;
XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado Democrático;
XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;
XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

a) privação ou restrição da liberdade;
b) perda de bens;
c) multa;
d) prestação social alternativa;
e) suspensão ou interdição de direitos;
XLVII - não haverá penas:
a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;
b) de caráter perpétuo;
c) de trabalhos forçados;
d) de banimento;
e) cruéis;
XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;
XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;
L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;
LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;
LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;
LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;
LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;
LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;
LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;
LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;
LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei;
LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;
LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;
LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;
LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;
LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo-lhe assegurada a assistência da família e de advogado;
LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;
LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;
LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido, quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;
LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;
LXVIII - conceder-se-á habeas corpus sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;
LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por habeas corpus ou habeas data, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do Poder Público;
LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:
a) partido político com representação no Congresso Nacional;
b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou

associados;
LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;
LXXII - conceder-se-á habeas data:
a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;
b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;
LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;
LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;
LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;
LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei:
a) o registro civil de nascimento;
b) a certidão de óbito;
LXXVII - são gratuitas as ações de habeas corpus e habeas data, e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.
LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.
** Inciso LXXVIII acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 08/12/2004.*
§ 1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.
§ 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.
§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais.
** § 3º acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 08/12/2004.*
§ 4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão.
** § 4º acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 08/12/2004.*

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS SOCIAIS

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.
** Artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 26, de 14/02/2000.*
.....

TÍTULO VII
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA

CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
I - soberania nacional;
II - propriedade privada;
III - função social da propriedade;
IV - livre concorrência;

V - defesa do consumidor;
VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação;
** Inciso IV com redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19/12/2003.*
VII - redução das desigualdades regionais e sociais;
VIII - busca do pleno emprego;
IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.
** Inciso IX com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 15/08/1995.*
Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.
Art. 171. (Revogado pela Emenda Constitucional nº 6, de 15/08/1995).
.....
.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a Proteção do Consumidor e dá outras providências.

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;
IX - (Vetado).
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.
Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento

administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/05/1993.*

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência - UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

** Parágrafo único acrescentado pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993.*

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.595, DE 2005

(Do Sr. Hélio Esteves)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, determinando que os prestadores de serviços de telecomunicações destinados ao público em geral coloquem postos de atendimento à disposição dos usuários.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”, determinando que os prestadores de serviços de telecomunicações de interesse coletivo coloquem postos de atendimento à disposição dos usuários.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar aditada do seguinte artigo:

“Art. 73-A Os prestadores de serviços de telecomunicações de interesse coletivo ficam obrigados a prestar atendimento pessoal aos usuários dos serviços devendo, sem prejuízo de outras modalidades previstas no instrumento de outorga, instalar pelo menos um posto em cada município atendido, respeitados os seguintes critérios:

I – o número mínimo de postos será acrescido na proporção de um posto para cada

duzentos mil habitantes do município;

II – os postos deverão receber reclamações e dar seguimento a solicitações de serviços de instalação, desligamento, transferência, manutenção e auditoria de linhas, correções de cobrança, denúncias de fraude, irregularidade ou uso indevido do serviço, ou quaisquer outros procedimentos associadas à prestação do serviço de telecomunicações, na forma determinada pelo órgão regulador;

III – os prestadores de serviços de telecomunicações divulgarão periodicamente indicadores de qualidade relativos ao atendimento, que será objeto de fiscalização periódica do órgão regulador.

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

JUSTIFICAÇÃO

As empresas prestadoras de serviços de telefonia têm sido recordistas, nos últimos anos, de reclamações junto aos órgãos de proteção ao consumidor. Em que pese os esforços da Anatel, que mantém serviço de atendimento ao cidadão a aplica pesadas multas quando evidenciado algum desvio em relação aos indicadores de qualidade, essa situação de descaso com o usuário perpetua-se.

Um dos principais aspectos dessa relação conflituosa é a inexistência de serviço de atendimento pessoal ao usuário. As operadoras mantêm lojas para comercialização do serviço e venda de aparelhos terminais, mas remetem as reclamações a sistemas de resposta automática por telefone ou a “sites” na Internet.

Em um país em que grande parte da população não tem poder aquisitivo para dispor de um computador e que, por suas peculiaridades culturais, encontra dificuldades para lidar com o atendimento telefônico, tal atitude é de profundo desprezo com o cliente.

Mesmo os esforços da Anatel, infelizmente voltados apenas à telefonia fixa, a exemplo do novo Plano Geral de Metas de Qualidade, não sensibilizam as empresas, que se sujeitam a receber punições, mas resistem a cumprir as obrigações estabelecidas pelo regulador.

Para modificar tal situação, não nos resta senão mudar a legislação vigente, obrigando as empresas a implantar postos em todos os municípios atendidos, estendendo assim as obrigações previstas no PGMQ a todos os serviços de telecomunicações destinados ao público em geral. Esperamos, assim, contribuir para o aperfeiçoamento da telefonia brasileira e pedimos aos ilustres Pares o apoio indispensável à discussão e aprovação dessa importante matéria.

Sala das Sessões, em 30 de junho de 2005.

Deputado HÉLIO ESTEVES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofreqüências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 73. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo terão direito à utilização de postes, dutos, condutos e servidões pertencentes ou controlados por prestadora de serviços de telecomunicações ou de outros serviços de interesse público, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Parágrafo único. Caberá ao órgão regulador do cessionário dos meios a serem utilizados definir as condições para adequado atendimento do disposto no caput.

Art. 74. A concessão, permissão ou autorização de serviço de telecomunicações não isenta a prestadora do atendimento às normas de engenharia e às leis municipais, estaduais ou do Distrito Federal relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

.....

.....

EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 8, DE 1995

Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam a seguinte Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º. O inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

Art. 21. Compete à União: .....

.....

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;

XII - .....

a) explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão: a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens; "

Art. 2º. É vedada a adoção de medida provisória para regulamentar o disposto no inciso XI do art. 21 com a redação dada por esta emenda constitucional.

Brasília, 15 de agosto de 1995

A MESA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS: Deputado Luís Eduardo, Presidente - Deputado Ronaldo Perim, 1º Vice-Presidente - Deputado Beto Mansur , 2º Vice-Presidente - Deputado Wilson Campos , 1º Secretário - Deputado Leopoldo Bessone , 2º Secretário - Deputado Benedito Domingos , 3º Secretário, - Deputado João Henrique , 4º Secretário.

A MESA DO SENADO FEDERAL: Senador José Sarney , Presidente - Senador Teotonio Vilela Filho , 1º Vice-Presidente - Senador Júlio Campos , 2º Vice-Presidente - Senador Odacir Soares , 1º Secretário - Senador Renan Calheiros , 2º Secretário - Senador Levy Dias , 3º Secretário - Senador Ernandes Amorim , 4º Secretário.

PROJETO DE LEI N.º 5.616, DE 2005

(Do Sr. Jovair Arantes)

Dispõe sobre os serviços de atendimento ao consumidor, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre os serviços de atendimento ao consumidor disponibilizados pelos fornecedores ao público em geral.

Art. 2º O fornecedor, quando for pessoa jurídica, é obrigado a manter serviço de atendimento ao consumidor no âmbito de seu respectivo estabelecimento, utilizando a mão-de-obra de seus próprios funcionários, proibida a terceirização deste serviço.

§ 1º O atendimento deve ser gratuito e disponibilizado, no mínimo, pessoalmente e por telefone, sem prejuízo de que se faça, também, por outros meios, inclusive eletrônicos.

§ 2º No caso do serviço de atendimento ser disponibilizado por telefone, o custo da ligação deve ser pago pelo fornecedor.

§ 3º Fica desobrigado do cumprimento do disposto neste artigo o fornecedor que for pessoa jurídica estabelecida na forma de microempresa ou empresa de pequeno porte, de acordo com a legislação vigente que dispõe sobre tal classificação.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às mesmas penalidades dispostas na Lei nº 8.078, de 1990, para o descumprimento de suas normas.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os denominados “Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC” – são de essencial importância para uma boa relação entre o fornecedor e seus clientes. Aliás, dependendo da ótica sob a qual analisemos a questão, este serviço é mais importante para o fornecedor, do que para o próprio consumidor.

O problema é que muitos, ou pelo menos alguns, empresários parecem que ainda não se deram conta dos benefícios advindos de uma correta e cordial relação com seus consumidores. Não é objetivo da empresa, o lucro? Não é a venda de seus produtos e serviços sua finalidade de ser? Não é o consumidor quem sustenta a empresa ao adquirir seus produtos ou serviços? Não é interessante à empresa aumentar seu leque de clientes? Não é a satisfação do consumidor que o tornará um cliente cativo?

Acreditamos que a geração futura de empresários irá superar os ultrapassados conceitos mercantis e econômicos, os quais defendem que, é explorando e obtendo o máximo de vantagens possíveis em todas as suas relações comerciais, inclusive em relação a seus clientes, a empresa terá sucesso em seu segmento econômico. Esses tempos e essa mentalidade já são parte do passado, não só pela evolução das relações econômico-sociais, como também pela própria evolução do ser humano. O consumidor já conhece bem seus direitos e é plenamente consciente de si e da necessidade de solidariedade entre todos, buscando tornar possível e mais longa a vida em nosso planeta.

Embora o que acabamos de comentar nos pareça algo óbvio e simples de entender, a prática de muitas empresas têm demonstrado que não. Então, nossa proposta é feita no sentido de forçar - pelo intermédio de lei - o respeito de que é digno o consumidor, obrigando as médias e grandes empresas a manterem, assumindo os custos e de forma direta, com uso de mão–de-obra não terceirizada, o atendimento ao consumidor para esclarecer suas dúvidas e ouvir suas reclamações.

Apenas, excluímos, da obrigação que ora pretendemos impor, as microempresas e empresas de pequeno porte, pelo simples fato de que já estão por demais sufocadas pela pressão econômica, resultante das altas taxas de juros, acompanhadas de uma forte redução do consumo e da liquidez na economia, além

da absurda carga tributária imposta a todos neste País.

Nesse quadro difícil, estas empresas têm poucas chances de sobreviver se não houver mudanças no rumo da condução econômica e das regras tributárias. Estas medidas, entre outras, têm ocasionado a “morte prematura” de muitas destas empresas, além de alijar, quase que por completo, as iniciativas empreendedoras dos que se aventuram à vida empresarial no Brasil. Não estamos dizendo que estas empresas não serão responsáveis pelo que produzem e que não devam obedecer as normas de proteção ao consumidor. O que defendemos, baseado no mesmo **princípio de justiça** que determina a proteção do consumidor - mais frágil, diante do fornecedor - é que, simplesmente, não podemos lhes impor mais custos, sob pena de acelerarmos sua já “pré-destinada morte”.

Esperamos contar com o apoio dos nobres Pares para a aprovação deste projeto, que visa a propiciar maior equilíbrio nas relações de consumo, incrementar a própria atividade comercial e incentivar o respeito à cidadania configurado na proteção do consumidor.

Sala das Sessões, em 7 de julho de 2005.

Deputado Jovair Arantes

PROJETO DE LEI N.º 5.648, DE 2005

(Do Sr. Luiz Bittencourt)

Obriga as prestadoras do serviço telefônico fixo comutado a manterem postos de atendimento presencial

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece a obrigatoriedade de manutenção de postos de atendimento presencial pelas prestadoras do serviço telefônico fixo comutado.

Art. 2º As prestadoras do serviço telefônico fixo comutado deverão manter postos de atendimentos presencial em todos os municípios onde disponibilizem acessos telefônicos individuais.

§ 1º Os postos de atendimento deverão ser distribuídos uniformemente pela área do município na proporção de um para cada grupo de dez mil acessos individuais em serviço.

§ 2º São admitidos o compartilhamento de postos de atendimento pelas prestadoras dos serviços locais e de longa distância.

Art.3º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os contratos firmados pelas prestadoras do serviço de telefonia fixa comutada com o Poder Concedente estabelecem a obrigação de cumprimento de determinadas metas de qualidade especificadas no chamado PGMQ – Plano Geral de Metas de Qualidade. Uma dessas metas é a manutenção pelas prestadoras de postos de atendimento público em todas as localidades que possuam acessos individuais para esse serviço. Contudo, as concessionárias de telefonia fixa vêm se furtando a essa obrigação e, além de não instalarem novos postos em localidades que passaram a atender, desativaram inúmeras unidades de atendimento presencial, sob a alegação de que o atendimento telefônico é mais ágil e, portanto, mais conveniente para todos.

A desativação de postos de atendimento com serviço de balcão e a instalação dos malfadados *call centers* por essas prestadoras de serviço público, a despeito da economia que permitiram às empresas, vem prejudicando sobremaneira os usuários, mormente os mais simples, com baixos níveis de renda e escolaridade, já que o atendimento remoto exige certo grau de familiaridade com a tecnologia empregada, e não é flexível a ponto de atender a todas as demandas dos consumidores.

Embora seja do nosso conhecimento que os novos contratos a serem firmados a partir de janeiro de 2006 estarão atrelados a novas metas, que incluem de forma mais clara e objetiva a obrigatoriedade de manutenção de postos de atendimento ao público em todos os municípios atendidos pelas prestadoras, não consideramos satisfatórios os critérios estabelecidos no novo PGMQ.

Cumpre observar, por exemplo, que a obrigatoriedade estabelecida no referido plano de instalação de uma loja para cada 200 mil acessos em serviço pode significar que municípios com cerca de 1 milhão de habitantes sejam equipados com apenas uma loja para atendimento pessoal, se consideramos que a densidade telefônica no Brasil é da ordem de 20 terminais para cada cem habitantes. O outro critério do PGMQ que estabelece a distância mínima de 30 quilômetros entre cada localidade e a loja de atendimento pessoal mais próxima impõe ao usuário custo de deslocamento que pode inviabilizar seu acesso ao referido atendimento.

Por essas razões, optamos pela apresentação de projeto de lei que estabelece critérios mais rígidos para alocação dessas lojas de atendimento em cada município. Em primeiro lugar, definimos que todos os municípios brasileiros com mais de cinqüenta mil habitantes deverão ter um posto de atendimento presencial. Para evitar que essa disposição seja atendida mediante a instalação de um único posto, independentemente do tamanho do município e do número de usuários do serviço de telefonia fixa existentes, introduzimos critério que leva em consideração a

densidade telefônica. Assim, estabelecemos que deverá ser instalado, no mínimo, um posto de atendimento presencial para cada grupo de dez mil acessos individuais em serviço. Definimos, por último, que, no caso de instalação de vários postos, estes deverão ser uniformemente distribuídos pelo território do município.

Para agilizar a implantação dos referidos postos, previmos a possibilidade de compartilhamento de lojas pelas prestadoras do serviço local e do serviço de longa distância e estabelecemos prazo máximo de cento e oitenta dias para o cumprimento dessas novas disposições.

Certos da relevância social da proposta, que ora submetemos a esta Casa, esperamos contar com o fundamental apoio de nossos nobres colegas para sua célere tramitação e aprovação.

Sala das Sessões, em 13 de julho de 2005.

Deputado Luiz Bittencourt

PROJETO DE LEI N.º 5.696, DE 2005

(Do Sr. Edson Duarte)

Dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviços de telecomunicações de instalar escritórios regionais de atendimento ao público em todas as cidades com mais de 150.000 habitantes.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei obriga as prestadoras de serviços de telecomunicações a manter escritórios regionais para atendimento aos consumidores em todas as cidades que tenham mais de 150.000 habitantes em sua área de abrangência.

Art. 2º O art. 74 da Lei 9.472, de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 74 A concessão, permissão ou autorização de serviço de telecomunicações obriga a prestadora:

I – ao atendimento às normas de engenharia e às leis municipais, estaduais ou do Distrito Federal relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos;

II – a manter pelo menos um posto de atendimento presencial em cada município atendido com mais de 150.000 habitantes.”(N.R)

Art. 3º Esta lei entra em vigor no ato de sua publicação

JUSTIFICAÇÃO

As operadoras dos serviços de telefonia aparecem com freqüência entre as campeãs de reclamações nos relatórios elaborados pelos órgãos e entidades de defesa dos consumidores e também pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL. Os consumidores, sobretudo os residentes em regiões afastadas, ficam a mercê dos ineficientes, burocratizados e morosos serviços de auto-atendimento ao cliente das prestadoras, normalmente via Internet ou telefone.

É necessário assinalar, porém, que essa matéria tem sido objeto de preocupação da ANATEL, a qual oferece serviço de recebimento de reclamação dos usuários, e impõe multas às operadoras que não estejam atendendo os consumidores com a qualidade necessária. Entretanto, o serviço da ANATEL também só está disponível para atendimento presencial nos grandes centros, e mesmo assim, não em todas as capitais.

Sendo assim, o descaso e a falta de respeito para com os cidadãos se perpetua, o que nos leva a concluir que a introdução de uma disposição legal que obrigue as prestadoras de serviço de telecomunicações a manter postos de atendimento a população, pelo menos nos municípios com mais de 150.000 habitantes, certamente contribuirá para que tanto a qualidade do serviço quanto o respeito e a atenção para com os usuários sejam aprimoradas.

Diante do exposto, peço apoio dos ilustres Parlamentares para a APROVAÇÃO do Projeto de Lei que ora apresentamos.

Sala das Sessões, em 04 de agosto de 2005.

Deputado Edson Duarte

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 74. A concessão, permissão ou autorização de serviço de telecomunicações não isenta a prestadora do atendimento às normas de engenharia e às leis municipais, estaduais ou do Distrito Federal relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

Art. 75. Independerá de concessão, permissão ou autorização a atividade de telecomunicações restrita aos limites de uma mesma edificação ou propriedade móvel ou imóvel, conforme dispuser a Agência.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.881, DE 2005

(Do Sr. Carlos Nader)

Dispõe sobre a instalação de postos de atendimento a consumidores e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Artigo 1º. – As prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel, ficam obrigadas a oferecer aos seus usuários atendimento personalizado em postos ou agências da seguinte forma:

I – 1 (um) posto ou agência de atendimento nos municípios com população igual ou inferior a 30.000 (trinta mil) habitantes.

II – 2 (dois) postos de atendimentos ou agência de atendimento nos municípios com população igual ou inferior a 50.000 (cinqüenta mil) habitantes.

III – O dobro do inciso supra citado, de postos de atendimentos ou agência de atendimento nos municípios com população superior a 50.000 (cinqüenta mil) habitantes.

Artigo 2º. – As prestadoras de serviços de telefonia, terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para se adaptar ao disposto nesta lei.

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

JUSTIFICATIVA

O acesso do consumidor às empresas prestadoras de serviços de todo os tipos vem se tornando cada dia mais difícil. Não é raro assistir consumidores lesados buscando auxílios por meio da mídia escrita, falada e televisiva, já que não há à sua disposição uma central ou posto que possa atendê-lo diretamente.

A maioria das prestadoras de serviços implantaram serviços telefônicos ou eletrônicos, que encaminham reclamações sem dar uma solução imediata ao usuário.

Embora os Procons, tenha prestado atendimento aos consumidores que se sentirem lesados pelas prestadoras de serviços acima mencionados, é urgente a instalação de postos ou agências que solucionem questões mais comuns dos seus usuários.

Segundo dados do Fórum Nacional de Entidades Civis de Defesa do Consumidor, as reclamações de janeiro a agosto de 2004 quase que dobraram com um aumento de 86% em relação ao total do ano anterior.

A presente proposição visa sanar, esta falha das agencias reguladoras encarregadas de fiscalizar as empresas de telefonia, que muitas vezes burlam o Código de Defesa do Consumidor, não prestando o devido serviço ao consumidor, e omitindo-se da devida assistência para sanar os erros cometidos.

Diante do aqui exposto, solicito o apoio dos nobres Pares para aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 13 de setembro de 2005.

Deputado CARLOS NADER
PL/RJ

PROJETO DE LEI N.º 501, DE 2007

(Do Sr. Uldurico Pinto)

Acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de

1997, que "dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995".

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O **CONGRESSO NACIONAL** decreta:

Art. 1º. O art. 3º da Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:
"Art. 3º. .....
XIII – ao atendimento pessoal, gratuito, adequado e eficaz, disponibilizados por meio de postos de atendimento em todos os municípios que a prestadora de serviço tenha concessão. ; (NR)
....."
Art. 2º. Em caso de descumprimento desta Lei, aplica-se o que disposto no Título VI, Capítulo I, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;
Art. 3º. As empresas concessionárias de serviço de telecomunicações terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para se adaptar ao que disposto nesta lei.
Art. 4º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Como sabido, as empresas relacionadas ao setor de telefonia não estão conseguindo corresponder às expectativas dos clientes. Ao lado das operadoras fixas e móveis, que lideraram o ranking geral de reclamações dos PROCON`s distribuídos por todo Brasil, estão as operadoras de telefones celulares, campeãs de queixas na categoria produtos.
De se destacar que, com a intervenção e intermediação do PROCON, os líderes do ranking das empresas reclamadas na área de telefonia atenderam mais de 85% das reclamações formalizadas.
A Telefonia Móvel Celular, com o ingresso de diversas operadoras no mercado, passou a ser o ramo mais competitivo do setor, em virtude das facilidades oferecidas e do custo elevado da telefonia fixa, o que gerou um aumento significativo na escala de produção de aparelhos e no oferecimento de novos serviços atrelados a menores preços, numa ampla disputa pelo interesse dos consumidores.
Na Telefonia Fixa, surgiram novas demandas de reclamações com a expansão do serviço e diversificação do público, como operações lançadas na linha dos usuários sem sua prévia solicitação. Cobrança conjunta de telefonia fixa, trata-se das chamadas de longa distância

DDD e DDI, em que o consumidor escolhe a operadora a ser utilizada e as cobranças são lançadas numa mesma fatura. A cobrança compartilhada muitas vezes ocorre sem autorização do consumidor e, em muitos casos, dificulta a contestação das ligações.

Certo é que o número de reclamações se mostra elevado neste segmento porque, embora as empresas do setor invistam milhões em publicidade, ainda não se conscientizaram de que devem oferecer aos consumidores, na proporção de seus assinantes, **postos de atendimento pessoal** para as reclamações e não apenas lojas como ponto de venda, uma vez que os serviços de *call center* apresentam uma demora exagerada e de difícil acessibilidade, pelo excesso de demanda e pela má capacitação de pessoal.

O fato é que os usuários dos serviços de telecomunicações em geral têm, dentre outros, o direito à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços, o que não ocorre desde a privatização destes serviços.

Por todo exposto, pedimos o apoio dos nobres pares para a aprovação do Projeto de Lei que ora se propõe.

Sala das sessões, em 20 de março de 2007.

Deputado ULDURICO PINTO - PMN/BA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I

DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados

pessoais pela prestadora do serviço;
X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

TÍTULO VI
DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofreqüência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:
I - advertência;
II - multa;
III - suspensão temporária;
IV - caducidade;
V - declaração de inidoneidade.
Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.
Art. 175. Nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa.
Parágrafo único. Apenas medidas cautelares urgentes poderão ser tomadas antes da defesa.
Art. 176. Na aplicação de sanções, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência específica.
Parágrafo único. Entende-se por reincidência específica a repetição de falta de igual natureza após o recebimento de notificação anterior.
Art. 177. Nas infrações praticadas por pessoa jurídica, também serão punidos com a sanção de multa seus administradores ou controladores, quando tiverem agido de má-fé.
Art. 178. A existência de sanção anterior será considerada como agravante na aplicação de outra sanção.
Art. 179. A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R$ 50.000.000,00 (cinqüenta milhões de reais) para cada infração cometida.
§ 1º Na aplicação de multa serão considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.
§ 2º A imposição, à prestadora de serviço de telecomunicações, de multa decorrente de infração da ordem econômica, observará os limites previstos na legislação específica.
Art. 180. A suspensão temporária será imposta, em relação à autorização de serviço ou de uso

de radiofreqüência, em caso de infração grave cujas circunstâncias não justifiquem a decretação de caducidade.
Parágrafo único. O prazo da suspensão não será superior a trinta dias.
Art. 181. A caducidade importará na extinção de concessão, permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofreqüência, nos casos previstos nesta Lei.
Art. 182. A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos ilícitos visando frustar os objetivos de licitação.
Parágrafo único. O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a cinco anos.

CAPÍTULO II
DAS SANÇÕES PENAIS

Art. 183. Desenvolver clandestinamente atividades de telecomunicação:
Pena - detenção de dois a quatro anos, aumentada da metade se houver dano a terceiro, e multa de R$ 10.000,00 (dez mil reais).
Parágrafo único. Incorre na mesma pena quem, direta ou indiretamente, concorrer para o crime.
.....
.....

EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 8, DE 1995

Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam a seguinte Emenda ao texto constitucional:
Art. 1º. O inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:
Art. 21. Compete à União:
.....
.....
XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;
XII - .....
a) explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão: a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens; "
Art. 2º. É vedada a adoção de medida provisória para regulamentar o disposto no inciso XI do art. 21 com a redação dada por esta emenda constitucional.

Brasília, 15 de agosto de 1995
A MESA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS: Deputado Luís Eduardo, Presidente - Deputado Ronaldo Perim, 1º Vice-Presidente - Deputado Beto Mansur , 2º Vice-Presidente - Deputado Wilson Campos , 1º Secretário - Deputado Leopoldo Bessone , 2º Secretário - Deputado Benedito Domingos , 3º Secretário, - Deputado João Henrique , 4º Secretário.
A MESA DO SENADO FEDERAL: Senador José Sarney , Presidente - Senador Teotonio Vilela Filho , 1º Vice-Presidente - Senador Júlio Campos , 2º Vice-Presidente - Senador Odacir Soares , 1º Secretário - Senador Renan Calheiros , 2º Secretário - Senador Levy Dias , 3º Secretário - Senador Ernandes Amorim , 4º Secretário.

PROJETO DE LEI N.º 599, DE 2007

(Do Sr. Ayrton Xerez)

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas concessionárias de serviços públicos em instalar e manter centros de atendimento pessoal ao cliente e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As empresas concessionárias de serviços públicos deverão instalar e manter centros de atendimento pessoal ao cliente nas localidades onde prestem o serviço.

§ 1º Para efeitos desta lei, entende-se por serviços públicos os definidos no artigo 21, inciso XI, da Constituição da República Federativa do Brasil.

§ 2º O atendimento de que trata a presente lei deverá ser efetuado pessoalmente por funcionário, ou agente autorizado pela empresa prestadora do serviço público, na presença do cliente.

Art. 2º Os centros deverão contar com número de funcionários adequado ao bom atendimento dos clientes.

§ 1º O serviço de atendimento deverá obedecer ao disposto na lei 8.078/90, sendo que sua atuação atenderá às determinações da mesma.

Art. 3º Caberá à concessionária de serviço público definir o local de instalação do centro de atendimento.

§ 1º O centro de atendimento deverá localizar-se sempre em local de fácil acesso ao cliente, inclusive do portador de necessidades especiais.

§ 2º A concessionária fará constar, na fatura para pagamento do serviço, o endereço do centro de atendimento mais próximo do endereço do cliente, sempre de forma clara e destacada.

Art. 4º O centro de atendimento não substituirá as centrais de atendimento virtual (endereço na rede mundial de computadores) nem o atendimento por contato telefônico (central telefônica) mantidos atualmente, sendo facultada ao cliente a escolha do meio de contato com a empresa prestadora do serviço público.

Art. 5º A quantidade de centos de atendimento a serem instalados em cada localidade atendida obedecerá a critério de proporcionalidade, especialmente:

I – localidades até 100 mil habitantes - 2 centros de atendimento;

II – localidades de 100 mil a 200 mil habitantes - 3 centros de atendimento;

III – localidades de 200 mil a 500 mil habitantes – 5 centros de atendimento;

IV – localidades acima de 500 mil habitantes – 6 centros de atendimento, acrescendo-se 1 (um) centro de atendimento para cada 100 mil habitantes excedentes.

Parágrafo único – Caso a localidade conte com menos de 50 mil habitantes, é facultado à empresa concessionária de serviço público a instalação de centro de atendimento regional.

Art. 6º Ressalvado o disposto em legislação específica, o centro de atendimento terá, no máximo, 24 horas para apresentar resposta ao pleito ou questionamento formulado pelo cliente.

§ 1º A resposta a ser oferecida deverá ser escrita, constando obrigatoriamente da mesma a natureza do pleito ou reclamação, a data e horário em que foi apresentado e o nome do atendente que o recebeu.

§ 2º No caso de a resolução do pleito ou reclamação demandar prazo superior ao estipulado no *caput* deste artigo, a resposta deverá indicar essa situação de forma clara, indicando um prazo para a solução do problema.

Art. 7 º A instalação dos centros de atendimento objeto da presente lei deverá ocorrer no prazo de 90 dias de sua publicação, podendo ser prorrogado por igual período, mediante exposição de motivos da empresa prestadora de serviço público, a qual deverá ser encaminhada à Agência Reguladora.

Art. 8º Caberá ao Poder Público, por intermédio dos órgãos de defesa do consumidor, fiscalizar o cumprimento do disposto na presente lei.

Art. 9º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Objeto de controvérsias e acaloradas discussões, a privatização dos serviços públicos, em especial os de telecomunicações, terminou por mostrar-se efetiva e portadora de inegáveis avanços e benefícios ao cidadão. De fato, nossa Carta Magna explicita, em seu artigo 21, inciso XI, que compete a União “explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais”, abrindo a possibilidade de participação de empresas privadas no fornecimento de tão importante serviço.

Entretanto, o cidadão usuário – e, portanto, cliente – daquele serviço, disponibilizado pela empresa concessionária, viu sua capacidade de intervenção diminuída ao longo do tempo, especialmente pela criação de mecanismos impessoais de atendimento caracterizados pelas centrais de atendimento telefônico (call center) e pelas páginas na rede mundial de computadores (internet).

Não são poucas as reclamações de clientes insatisfeitos com as condições oferecidas por esses canais de comunicação, com especial ênfase ao fato de que as mesmas sequer são localizadas no Estado ou cidade na qual reside o cliente.

Some-se a isso a impessoalidade e distância que tal tipo de atendimento impõe, gerando situações que beiram o ridículo. São fartos os relatos de cidadãos, a quem, ressalte-se, deveria estar sendo prestado um serviço público que está estipulado na nossa Carta Magna, que falam na mesma ligação com três ou quatro Estados da Federação, onde estão localizados os “call center”, para resolver problemas comerciais com a concessionária, sem ao menos o mesmo estar localizada em sua região.

Aquele que já necessitou de um atendimento, seja ele relacionado a questões financeiras, operacionais ou, até, de mera informação sobre o serviço, sabe das dificuldades e verdadeiros desafios que são enfrentados. Não causa espécie, portanto, que venham a ser exatamente essas empresas prestadoras de serviço público as que mais constam das reclamações enviadas aos órgãos de defesa do consumidor em nosso País.

Horas são perdidas até que uma solução relativa seja apresentada, quase

sempre em dissonância com o pleito do cliente.

Some-se a isso o fato de que, por serem conversas telefônicas por excelência, o que é tratado na ocasião remanesce sem registro – salvo por ressalva da operadora / concessionária a qual, vez em quando, informa que “a ligação pode estar sendo gravada”, num tom que beira a ameaça mais do que o alento. Assim sendo, o consumidor termina tungado em sua capacidade postulatória, posto que desprovido de documentação robusta capaz de embasar quaisquer reclamações aos órgãos competentes e, até mesmo ao Judiciário.

Consagrada em nosso ordenamento jurídico, a defesa do consumidor vê-se, desse modo, mutilada e impedida de atuar. Mera espectadora de um quadro que, cada vez mais, incentiva o distanciamento e impessoalidade, impingindo ao cliente a impressão de que ele serve apenas aos lucros daquela empresa.

Ainda que deficiente em abrangência e capacidade técnica, o *status quo ante*, quando o Estado ainda detinha o mercado de telecomunicações, garantia o mínimo de atendimento ao cidadão, por intermédio de centros de atendimento espalhados pelas cidades.

É isso que o presente projeto de lei busca resgatar. A tranqüilidade do usuário de um serviço público que, insatisfeito, pode levar seu questionamento diretamente a um local, próximo de sua residência, onde poderá sentir-se plenamente atendido.

Também é digno de nota o fato de que, ao restringir seus atendimentos ao meio virtual, as concessionárias de serviço público deixam de gerar novos postos de trabalho.

Por tudo isso é que solicitamos o apoio dos nobres pares, no sentido de ver aprovada a presente lei, certos de que a mesma vem ao encontro de nossa função precípua, qual seja, a garantia de que o cidadão – objeto fim da prestação do Estado – possa estar sendo atendido.

Sala das Sessões, em 28 de março de 2007.

Deputado AYRTON XEREZ

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

.....

TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

.....

CAPÍTULO II
DA UNIÃO

.....

Art. 21. Compete à União:

I - manter relações com Estados estrangeiros e participar de organizações internacionais;

II - declarar a guerra e celebrar a paz;

III - assegurar a defesa nacional;

IV - permitir, nos casos previstos em lei complementar, que forças estrangeiras transitem pelo

território nacional ou nele permaneçam temporariamente;
V - decretar o estado de sítio, o estado de defesa e a intervenção federal;
VI - autorizar e fiscalizar a produção e o comércio de material bélico;
VII - emitir moeda;
VIII - administrar as reservas cambiais do País e fiscalizar as operações de natureza financeira, especialmente as de crédito, câmbio e capitalização, bem como as de seguros e de previdência privada;
IX - elaborar e executar planos nacionais e regionais de ordenação do território e de desenvolvimento econômico e social;
X - manter o serviço postal e o correio aéreo nacional;
XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;
** Inciso XI com redação dada pela Emenda Constitucional nº 8, de 15/08/1995 .*
XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:
a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens;
** Alínea a com redação dada pela Emenda Constitucional nº 8, de 15/08/1995.*
b) os serviços e instalações de energia elétrica e o aproveitamento energético dos cursos de água, em articulação com os Estados onde se situam os potenciais hidroenergéticos;
c) a navegação aérea, aeroespacial e a *infra*-estrutura aeroportuária;
d) os serviços de transporte ferroviário e aquaviário entre portos brasileiros e fronteiras nacionais, ou que transponham os limites de Estado ou Território;
e) os serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros;
f) os portos marítimos, fluviais e lacustres;
XIII - organizar e manter o Poder Judiciário, o Ministério Público e a Defensoria Pública do Distrito Federal e dos Territórios;
XIV - organizar e manter a polícia civil, a polícia militar e o corpo de bombeiros militar do Distrito Federal, bem como prestar assistência financeira ao Distrito Federal para a execução de serviços públicos, por meio de fundo próprio;
** Inciso XIV com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998 .*
XV - organizar e manter os serviços oficiais de estatística, geografia, geologia e cartografia de âmbito nacional;
XVI - exercer a classificação, para efeito indicativo, de diversões públicas e de programas de rádio e televisão;
XVII - conceder anistia;
XVIII - planejar e promover a defesa permanente contra as calamidades públicas, especialmente as secas e as inundações;
XIX - instituir sistema nacional de gerenciamento de recursos hídricos e definir critérios de outorga de direitos de seu uso;
XX - instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano, inclusive habitação, saneamento básico e transportes urbanos;
XXI - estabelecer princípios e diretrizes para o sistema nacional de viação;
XXII - executar os serviços de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras;
** Inciso XXII com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998 .*
XXIII - explorar os serviços e instalações nucleares de qualquer natureza e exercer monopólio estatal sobre a pesquisa, a lavra, o enriquecimento e reprocessamento, a industrialização e o comércio de minérios nucleares e seus derivados, atendidos os seguintes princípios e condições:
a) toda atividade nuclear em território nacional somente será admitida para fins pacíficos e mediante aprovação do Congresso Nacional;
b) sob regime de permissão, são autorizadas a comercialização e a utilização de

radioisótopos para a pesquisa e usos médicos, agrícolas e industriais;
* Alínea b com redação dada pela Emenda Constitucional nº 49, de 08/02/2006 .
c) sob regime de permissão, são autorizadas a produção, comercialização e utilização de radioisótopos de meia-vida igual ou inferior a duas horas;
* Alínea c acrescida pela Emenda Constitucional nº 49, de 08/02/2006 .
d) a responsabilidade civil por danos nucleares independe da existência de culpa;
** Primitiva alínea c renumerada pela Emenda Constitucional nº 49, de 08/02/2006 .*
XXIV - organizar, manter e executar a inspeção do trabalho;
XXV - estabelecer as áreas e as condições para o exercício da atividade de garimpagem, em forma associativa.
Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:
I - direito civil, comercial, penal, processual, eleitoral, agrário, marítimo, aeronáutico, espacial e do trabalho;
II - desapropriação;
III - requisições civis e militares, em caso de iminente perigo e em tempo de guerra;
IV - águas, energia, informática, telecomunicações e radiodifusão;
V - serviço postal;
VI - sistema monetário e de medidas, títulos e garantias dos metais;
VII - política de crédito, câmbio, seguros e transferência de valores;
VIII - comércio exterior e interestadual;
IX - diretrizes da política nacional de transportes;
X - regime dos portos, navegação lacustre, fluvial, marítima, aérea e aeroespacial;
XI - trânsito e transporte;
XII - jazidas, minas, outros recursos minerais e metalurgia;
XIII - nacionalidade, cidadania e naturalização;
XIV - populações indígenas;
XV - emigração e imigração, entrada, extradição e expulsão de estrangeiros;
XVI - organização do sistema nacional de emprego e condições para o exercício de profissões;
XVII - organização judiciária, do Ministério Público e da Defensoria Pública do Distrito Federal e dos Territórios, bem como organização administrativa destes;
XVIII - sistema estatístico, sistema cartográfico e de geologia nacionais;
XIX - sistemas de poupança, captação e garantia da poupança popular;
XX - sistemas de consórcios e sorteios;
XXI - normas gerais de organização, efetivos, material bélico, garantias, convocação e mobilização das polícias militares e corpos de bombeiros militares;
XXII - competência da polícia federal e das polícias rodoviária e ferroviária federais;
XXIII - seguridade social;
XXIV - diretrizes e bases da educação nacional;
XXV - registros públicos;
XXVI - atividades nucleares de qualquer natureza;
XXVII - normas gerais de licitação e contratação, em todas as modalidades, para as administrações públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, obedecido o disposto no art. 37, XXI, e para as empresas públicas e sociedades de economia mista, nos termos do art. 173, § 1º, III;
** Inciso XXVII com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998 .*
XXVIII - defesa territorial, defesa aeroespacial, defesa marítima, defesa civil e mobilização nacional;
XXIX - propaganda comercial.
Parágrafo único. Lei complementar poderá autorizar os Estados a legislar sobre questões específicas das matérias relacionadas neste artigo.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.086, DE 2007

(Do Sr. Marcio Junqueira)

Determina a forma de atendimento das agências prestadoras de serviço público e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A resposta às solicitações do usuário por parte das agências prestadoras de serviço de natureza pública, será sempre prestada de forma individual e à viva voz por pessoa física, devidamente credenciada pela agência prestadora do serviço solicitado.
Art. 2º Fica vedado o emprego de qualquer artifício, mecanismo eletrônico ou gravação de qualquer natureza que impeça ao usuário de comunicar-se diretamente com a pessoa física.
Art. 3º A direção da empresa pública responderá judicialmente pela conseqüência patrimonial do dano de natureza moral decorrente do prejuízo causado pela demora da informação solicitada.
Art. 4.º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O crescimento vertiginoso da população brasileira vem motivando uma crescente demanda ao mercado de trabalho.
Com inteira razão o governo federal busca criar oportunidade aos jovens no mercado de trabalho, mediante incentivos de várias fórmulas.
Mas ao mesmo tempo que tais providências são adotadas, empresas que auferem lucros fabulosos na condição de concessionárias de serviço público, criam mecanismos de todas ordem para substituir a presença humana nas informações que são buscadas, de interesse coletivo.
Não raramente, o usuário que busca informação telefônica, é remetido para inúmeros telefones propositalmente preparados para criar um clima de desistência voluntária.
Hoje, o cancelamento de um telefone celular fica sujeito à cobrança indevida durante seis meses após o cancelamento, nos quais o usuário continua a ser cobrado mensalmente por um telefone já cancelado.
O péssimo atendimento ao usuário representa um eloqüente menosprezo ao direito do cidadão, que é quem paga o vertiginoso crescimento das empresas de telecomunicações.
Além disso, cada gravação que remete o usuário para outra fita magnética,

representa um trabalhador a menos que fala no mercado de trabalho, e uma boca a menos que deixa de falar ao telefone e a comer na mesa do trabalhador.
Estou certo de que meus ilustres pares haverão de dar guarida a este projeto do mais largo alcance social, que visa substituir no mercado de trabalho um equipamento mecânico, que não pensa nem come, por uma voz humana, que pensa e que come, criando milhares de empregos e respeitando a cidadania de quem busca informações ao telefone.
E, sobretudo respeitando a dignidade humana, porque foi o homem e não a máquina eletrônica, que foram feitos *"a imagem e semelhança de Deus",* segundo consta no livro de Gênesis.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2007.

MÁRCIO JUNQUEIRA
Deputado Federal / DEMOCRATAS – RR

PROJETO DE LEI N.º 1.094, DE 2007

(Do Sr. Eduardo da Fonte)

Altera a redação do art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1985.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária, permissionária ou autorizatária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III – receber da concessionária, permissionária ou autorizatária atendimento pessoal efetivo por telefone, no prazo máximo de cinco minutos, bem como receber atendimento via rede mundial de computadores, com resposta por correio eletrônico no prazo máximo de vinte e quatro horas.

IV - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente.

V - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades

de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

VI - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VII - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Parágrafo único. O desatendimento aos incisos I; II; III; e IV deste artigo constitui infração das normas de defesa do consumidor e sujeita o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas. (NR)"

Art.2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O princípio da universalização do acesso aos serviços públicos, pelo qual deve-se estender esses serviços a todos os cidadãos brasileiros, deve ser obedecido pelas empresas concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviços públicos. Em atendimento a esse princípio, essas empresas disponibilizam seus serviços em localidades muito pequenas, onde residem poucos habitantes.

Conseqüentemente, torna-se economicamente inviável para elas, manter estabelecimentos e funcionários para atender pessoalmente os usuários em todas as localidades onde atuam. Dessa forma, essas empresas têm viabilizado o atendimento aos usuários mediante o uso do telefone ou pelo acesso a seus sítios na rede mundial de computadores.

Entretanto, tem havido muitas queixas em relação aos serviços de atendimento. A principal queixa refere-se à demora no atendimento, seja de solicitações, seja de reclamações feitas pelos usuários.

No caso da comunicação telefônica, quem atende o usuário é uma máquina que passa a ligação a um atendente, mas, conforme o tipo de solicitação, a velocidade e a efetividade do atendimento costumam variar. Por exemplo, para fazer a assinatura de uma linha telefônica, o atendimento costuma ser ágil e eficiente, mas para cancelar a assinatura, o atendimento costuma ser extremamente demorado. Além disso, as empresas colocam várias barreiras para evitar que o consumidor cancele o contrato de prestação de serviços. Uma dessas barreiras é a extrema demora no atendimento, que por vezes faz com que o consumidor adie ou desista de solicitar o cancelamento. Os mesmos expedientes maliciosos são utilizados para desencorajar quem se dispõe a reclamar ou exigir a solução de problemas apresentados pelo serviço. Novamente, a demora no atendimento é utilizada para fazer com que muitos usuários desistam de seus objetivos. Dessa forma, valendo-se de expedientes ilícitos, as empresas concessionárias logram esquivar-se de suas obrigações contratuais, em prejuízo do consumidor.

Quando a solicitação é feita por correio eletrônico, muitas vezes o atendimento fica igualmente comprometido pela excessiva demora na resposta ou até mesmo pela ausência de resposta, prejudicando-se o consumidor com uma conduta condenável da parte das empresas concessionárias.

Portanto, com o objetivo de proteger o usuário de serviços públicos e impedir que as empresas concessionárias continuem valendo-se de artifícios ardilosos e ilegítimos para exonerarem-se de suas obrigações para com o consumidor, propomos a inclusão do inciso III ao art. 7º da Lei de Concessão dos Serviços Públicos, para obrigar as concessionárias a prestarem atendimento pessoal e efetivo às solicitações e reclamações de usuários em cinco minutos, quando forem feitas por telefone, e, em vinte e quatro horas, quando feitas mediante o uso da rede mundial de computadores, bem como propomos a inclusão de um parágrafo único, ao mesmo art. 7º, sujeitando as empresas que desrespeitarem qualquer dos direitos dos usuários expressos na lei às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Em adição, incluímos as empresas permissionárias e as autorizatárias no inciso II, de modo a obrigá-las a prestar informações para a defesa dos interesses individuais ou coletivos dos usuários.

Pelas razões acima, solicitamos o indispensável apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2007.

Deputado **EDUARDO DA FONTE**

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

.....

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;

** Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*

IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Art. 7º-A As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.

Parágrafo único. (VETADO)

** Artigo acrescido pela Lei nº 9.791, de 24/03/1999 .*

CAPÍTULO IV
DA POLÍTICA TARIFÁRIA

Art. 8º (VETADO)
.....
.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:
.....

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:
I - multa;
II - apreensão do produto;
III - inutilização do produto;
IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
V - proibição de fabricação do produto;
VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
VII - suspensão temporária de atividade;
VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
XI - intervenção administrativa;
XII - imposição de contrapropaganda.
Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.
**"Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/05/1993.*
Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.
**Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993.*
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.798, DE 2007

(Do Sr. Paulo Pimenta)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de escritórios regionais das concessionárias de serviços públicos.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É obrigatória a implantação de estabelecimento, agência ou escritório, para atendimento pessoal e direto dos consumidores de serviços públicos concedidos e de atividades privadas que atendam a número significativo de consumidores regulares, com base em contratos de adesão, nos municípios com mais de 100.000 (cem mil) habitantes e nas regiões de abrangência ou cobertura das respectivas empresas.

Parágrafo único. O disposto no *caput* aplica-se às sociedades empresárias que prestam serviços de telefonia, energia elétrica, abastecimento de água, gás, cartões de crédito, TV a cabo, internet, e as que vierem a ser previstas em regulamento.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

A falta de escritórios para atendimento pessoal do consumidor é um dos grandes descasos perpetrados pelas empresas em geral, inclusive as concessionárias de serviços públicos.

O argumento de que todo consumidor tem hoje acesso à internet e que outros meios são disponibilizados, como telefone 0800, fax, correio eletrônico e os correios tradicionais, não é suficiente, pois, como é sabido, muitas pessoas não têm acesso a esses meios de comunicação ou não sabem como utilizá-los adequadamente. Ademais, diversos problemas detectados na prestação dos serviços em referência não são passíveis de padronização, como pretendem as empresas, deixando o consumidor literalmente “pendurado” na linha telefônica, a digitar infindáveis códigos de opção, gastando minutos de ligação para, na maioria das vezes, desistir pela demora ou chegar a um menu de alternativas que não contempla o problema específico que precisa ser tratado.

Além disso, é comum a ausência de resposta à demanda do consumidor (omissão inadmissível, por vezes acintosa e até dolosa). Os números de protocolo não são identificados quando ele telefona para cobrar as providências; quando “batem”, não consta o histórico da reclamação... e assim segue o consumidor brasileiro, penando para saber se tem direito, ao menos, à atenção de algum empregado interessado em solucionar a pendência.

Por isso, é imprescindível que as companhias sejam obrigadas a ter um mínimo de estrutura física para atendimento “in loco”, físico, pessoal, ao consumidor que desejar dirigir-se à agência, escritório ou estabelecimento.

Criando escritórios regionais, aproximando o consumidor do produto das empresas, além da geração de empregos, as prestadoras serão forçadas à prestação de um

atendimento de qualidade, o que resultará em melhoria da prestação de serviços e também do grau de satisfação do consumidor.

Sala das Sessões, em 21 de agosto de 2007.

Deputado PAULO PIMENTA

PROJETO DE LEI N.º 1.840, DE 2007

(Do Sr. Cezar Silvestri)

Obriga os fornecedores de produtos ou serviços a ofertar, mediante atendimento presencial, todos os serviços disponíveis em teleatendimento e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam os fornecedores de produtos e serviços obrigados a manter postos de atendimento presencial destinados a oferecer ao consumidor todos os serviços disponíveis em sistemas de teleatendimento e de atendimento via rede mundial de computadores (*internet*) ou em outras modalidades de atendimento não presencial.

Art. 2º Os fornecedores de produtos e serviços deverão manter, para fins de atendimento presencial ao consumidor, o mínimo de um posto por município no qual o fornecedor possua atividade, representante ou franqueado.

Art. 3º O prazo máximo para atendimento ao consumidor nos postos de atendimento presencial será de 15 (quinze) minutos, contados a partir de seu ingresso no estabelecimento.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará os infratores às penalidades previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

É cada vez mais freqüente a prática – adotada por fornecedores de produtos ou serviços – de centralizar os serviços de atendimento ao consumidor exclusivamente em modalidades não presenciais, especialmente em atendimento telefônico ou via *internet*.

Tal prática, infelizmente, tem-se revelado benéfica unicamente para os

fornecedores, que conseguem, por meio dela, reduzir substancialmente seus custos. Para os consumidores, a impossibilidade de receber atendimento físico constitui sério entrave à concretização dos mais elementares direitos que a ordem constitucional e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) lhes atribuem.

Além da angústia causada pelos confusos labirintos telefônicos e pela interminável espera, o atendimento exclusivamente não presencial ofende a ordem consumerista porque coloca o consumidor – a teor do art. 51, IV, do CDC – em desvantagem exagerada, rompendo com a boa-fé e a eqüidade que devem nortear a relação de consumo. Com efeito, ao assim proceder, os fornecedores condicionam o acesso dos consumidores, impondo-lhes custos relacionados ao preço das ligações telefônicas, na grande maioria não mais abrigadas pelos serviços gratuitos de 0800, e ao preço do acesso à *internet*, sem contar as horas de produtividade perdidas nos telefones e computadores.

Ademais, a ausência de atendimento presencial estabelece uma injusta unilateralidade, pois que retira do consumidor a capacidade de produzir documentos que comprovem sua solicitação, a par de permitir aos fornecedores de má-fé adiar indefinidamente o cumprimento de suas obrigações, seja com base em alegadas falhas de sistema ou simplesmente na interrupção da ligação telefônica, fatos curiosamente corriqueiros quando o consumidor deseja, por exemplo, cancelar um serviço.

Para cessar essa prática prejudicial ao consumidor e restabelecer a eqüidade nas relações de consumo, apresentamos o vertente projeto de lei. O Projeto obriga os fornecedores de produtos ou serviços a ofertar, mediante atendimento físico, todos os serviços disponíveis em formas não presenciais de atendimento, estabelecendo o mínimo de um posto de atendimento por município de atuação do fornecedor. No intuito de evitar que, em municípios populosos, os propósitos do PL sejam elididos, a Proposição estipula um prazo máximo de atendimento de 15 (quinze) minutos, o que exigirá dos fornecedores a ampliação e a distribuição de seus postos conforme a demanda regional. No que toca às penalidades, o PL aproveita o eficiente instrumental normativo já existente no Código de Defesa do Consumidor. Por fim, o PL concede prazo de 180 (cento e oitenta) dias para que os fornecedores se adaptem à nova disciplina.

Submetendo o presente projeto de lei à apreciação desta Casa, solicitamos a colaboração dos ilustres Pares para seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em 22 de agosto de 2007.

Deputado CEZAR SILVESTRI

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a Proteção do Consumidor e dá outras providências.

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

.....

Seção II
Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor-pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a eqüidade;

V - (Vetado).

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e

conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste Código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação no termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

** § 1º redação dada pela Lei nº 9.298, de 01/08/1996.*

§ 2º É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 2.228, DE 2007

(Do Sr. Vanderlei Macris)

Estabelece como prática abusiva nas relações de consumo o deixar de disponibilizar serviço de atendimento ao consumidor por meio de pessoa física ou disponibilizá-lo por quaisquer meios automáticos, eletrônicos ou gravados.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1994 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

"XIV - deixar de disponibilizar serviço de atendimento ao consumidor por meio de pessoa física ou disponibilizá-lo por quaisquer meios automáticos, eletrônicos ou gravados."

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei coloca no rol de práticas abusivas do art. 39 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor o deixar de disponibilizar serviço de atendimento ao consumidor por meio de pessoa física ou disponibilizá-lo por quaisquer meios automáticos, eletrônicos ou gravados.

São bastante conhecidas as dificuldades que são enfrentadas quando do acesso a alguns dos serviços de atendimento ao consumidor. Boa parte desses serviços são automatizados, com filtros eletrônicos e informações padronizadas e gravadas, que pouco ajudam e muito atrapalham – ou, até mesmo, confundem – o consumidor.

Portanto, o objetivo do projeto é garantir a todo e qualquer consumidor, mormente àquele com menor grau de instrução, um acesso efetivo aos serviços de atendimento ao consumidor.

Para tanto, o projeto determina que os serviços de atendimento ao consumidor sejam levados a efeito por pessoa física, sem interposto eletrônico ou mensagem gravada.

Registre-se, ainda, que – em alguma medida – o projeto fomentará a abertura de postos de trabalho, porque requer o atendimento do consumidor por "pessoa física". Possui também esse alcance social, contribuindo com a busca do pleno emprego (Constituição, art. 170, inciso VIII).

São estas as razões que me levam a submeter à elevada apreciação dos nobres pares o presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 17 de outubro de 2007 .

Deputado Federal VANDERLEI MACRIS
PSDB/SP

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

.....

TÍTULO VII
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA

CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
I - soberania nacional;
II - propriedade privada;
III - função social da propriedade;
IV - livre concorrência;
V - defesa do consumidor;
VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o

impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação;
**Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003.*
VII - redução das desigualdades regionais e sociais;
VIII - busca do pleno emprego;
IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.
**Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995.*
Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.

Art. 171. (Artigo revogado pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995)

.....
.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção IV
Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994.*
I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;
V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
VII - repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se Normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;
IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais:
** Inciso IX acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994.*
X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.
** Inciso X acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994.*
XI - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.
** Inciso XI acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999.*
XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.
* Inciso XII acrescido pela Lei nº 9008, de 21/03/1995.

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 2.394, DE 2007

(Da Sra. Gorete Pereira)

Obriga os serviços de atendimento eletrônico a clientes a partir de ligação telefônica a disponibilizarem opção de contato direto com atendente.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os serviços de atendimento a clientes por telefone devem disponibilizar, obrigatoriamente, opção que permita, em qualquer etapa do menu de alternativas, o contato direto com atendente.

Parágrafo único. Para observância do disposto no *caput*, a mensagem inicial de atendimento telefônico com o emprego de dispositivo eletrônico do tipo “secretária eletrônica” ou assemelhado deverá ter o seguinte teor, ou equivalente: “Caso seja necessário falar diretamente com um de nossos atendentes, a qualquer momento poderá ser digitada a tecla ...”, seguida da indicação da tecla pertinente.

Art. 2º Esta lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias contados de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Não é novidade que os direitos do cidadão brasileiro, especialmente como consumidor, continuam sendo aviltados indiscriminadamente.

Caso que merece destaque e as devidas providências corretivas é o do atendimento eletrônico, quando o consumidor telefona para o serviço de atendimento a clientes (SAC), muitas das vezes por número com prefixo “0800”.

É preciso por um basta nesse tipo de (des)atendimento ingrato e cruel, que obriga o cidadão a ficar 5, 10, 15 minutos sendo teleguiado por uma máquina.

Um ótimo exemplo, como referência de como deveria ser operado tal serviço, é dado, felizmente, pela Companhia de Energia Elétrica do Estado do Ceará – COELCE: desde o primeiro momento do atendimento eletrônico, o consumidor dispõe de três opções, entre elas, a de falar com um ser humano!

Essas as razões que nos impelem a propor o presente projeto de lei e que nos levam a acreditar no amplo apoio que encontraremos nesta destacada Casa de Leis.

Sala das Sessões, em 08 de novembro de 2007.

Deputada GORETE PEREIRA

PROJETO DE LEI N.º 3.087, DE 2008

(Da Sra. Cida Diogo)

Torna obrigatório o atendimento 24 (vinte e quatro) horas aos usuários de serviços contínuos na forma que menciona.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º- Para efeito do disposto no inciso VI do art.6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ficam as empresas prestadoras de serviços contínuos, no âmbito Federal, obrigadas a disponibilizar serviços de atendimento ao cliente 24 (vinte e quatro) horas, através de atendimento pessoal, quando o cliente necessitar de esclarecimentos acerca dos serviços contratados.

Parágrafo Único – Compreende-se como serviço contínuo todo aquele que puder ser utilizado ininterruptamente.

Art. 2°- Sempre que o serviço for prestado por concessionárias, permissionárias ou autorizadas, o poder concedente disponibilizará, também de forma ininterrupta, diretamente ou através das Agências Reguladoras, atendimento ao cliente, objetivando dirimir controvérsias surgidas na prestação dos serviços.

Art. 3°- As empresas prestadoras de serviços contínuos e o poder concedente terão prazo de 60 (sessenta) dias para se adequarem à presente lei.

Art. 4°- Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por objetivo assegurar a prestação de serviços adequada ao consumidor.
Atualmente os consumidores têm muitas dificuldades para conseguir entrar em contato com as empresas prestadoras de serviços contínuos como seguradoras, operadoras de plano de saúde, provedores de internet, dentre outras.
Outrossim, o poder concedente de serviços permitidos, concedidos ou autorizados no âmbito Federal – em razão do poder de fiscalizar que detém – também devem manter serviços de atendimento ao usuário para resolver eventual conflito.
Inúmeros consumidores não conseguem exercer seus direitos de maneira pena, vez que empresas e o Poder Público quotidianamente suspendem o atendimento ao usuário de um serviços contínuo fora do horário comercial. Por tal razão apresento a presente proposição, acreditando que beneficiará milhares de consumidores.

Sala das Sessões, em 26 de março de 2008.

Deputada Cida Diogo
Deputada Federal PT/RJ

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;
IX - (Vetado).
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.
Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.663, DE 2008

(Do Sr. Dr. Nechar)

Dispõe sobre o atendimento, pelo fornecedor de produtos ou serviços, ao consumidor, presencialmente ou por central de atendimento telefônico ("call centers"), e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei disciplina o atendimento ao consumidor por intermédio de central de atendimento telefônico, determinando os procedimentos a serem respeitados pelo fornecedor de produtos ou serviços, bem como estabelece sanções para o descumprimento desta lei.

Art. 2º O fornecedor de produtos ou serviços pode receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação do consumidor por intermédio de central de atendimento telefônico, quando deverá respondê-los e solucioná-los nos prazos fixados nesta lei.

Art. 3º O fornecedor de produtos ou serviços deve manter à disposição do seu órgão

fiscalizador, do órgão de proteção e defesa do consumidor e do próprio consumidor o registro de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação por um período mínimo de 1 (um) ano após a solução desses e, sempre que houver solicitação do órgão fiscalizador, do órgão de proteção e defesa do consumidor ou do consumidor, tornar disponível o acesso a este registro, sem ônus para o interessado.

Art. 4º O fornecedor de produtos ou serviços deve prestar informações a seu órgão fiscalizador ou ao órgão de proteção e defesa do consumidor, no prazo por ele estipulado, não superior a 5 (cinco) dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação do consumidor.

Art. 5º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo consumidor devem ser processados pelo fornecedor de produtos ou serviços, quando receberá um número de protocolo numérico seqüencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado com a finalidade de possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da internet, da central de atendimento telefônico, do setor de relacionamento ou de atendimento presencial do fornecedor de produtos ou serviços.

§ 1º O número de protocolo seqüencial mencionado no *caput* deverá ser informado ao consumidor imediatamente após o atendimento pela central de atendimento telefônico do fornecedor de produtos ou serviços, independentemente de saber o que o consumidor irá solicitar, seja pedido de informação, reclamação, rescisão de contrato ou qualquer outra manifestação.

§ 2º A seqüência numérica do protocolo deve ser única nos bancos de dados do fornecedor ou prestador de serviço, e será adotada para todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, devendo ser reiniciada a cada ano, trazendo obrigatoriamente a indicação do ano em sua composição.

Art. 6º O número de protocolo numérico seqüencial deve ser obrigatoriamente enviado ao consumidor, preferencialmente via correio ou, por opção do consumidor, mediante mensagem de texto a ser enviada por intermédio de telefone móvel ou por correio eletrônico.

Parágrafo único. A mensagem de texto a que se refere o *caput* deste artigo deve conter o número de protocolo seqüencial, data e hora do registro e a classificação da postulação do consumidor como reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação.

Art. 7º O fornecedor de produtos ou serviços deve manter gravação das chamadas efetuadas por consumidor junto à central de atendimento telefônico pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses.

Art. 8º A mensagem de texto a que se refere o art. 6º desta lei deve ser enviada ao telefone móvel ou ao endereço eletrônico designado pelo consumidor no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a sua postulação.

Parágrafo único. Nos casos de pedido de rescisão de contrato e cancelamento de serviço, o prazo estabelecido neste artigo será reduzido para 12 (doze) horas.

Art. 9º Quando o consumidor apresentar sua reclamação, solicitação de serviço,

pedido de rescisão contratual ou pedido de informação pessoalmente no setor de relacionamento ou de atendimento presencial do fornecedor de produtos ou serviços, deverá lhe ser entregue, adicionalmente à mensagem de texto prevista no art. 6º desta lei, o recibo contendo o número do protocolo numérico seqüencial.

Art. 10. No caso do consumidor apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação:

a) via correspondência postal, a resposta ou solução do fornecedor ou prestador de serviço deve ser informada por carta registrada enviada pelos Correios;

b) via correio eletrônico, a resposta ou solução do fornecedor ou prestador de serviço deve ser informada via correio eletrônico;

c) pessoalmente, junto ao setor de atendimento presencial ou por central de atendimento telefônico, a resposta deve ser informada por um dos meios previstos nas alíneas acima conforme indicação do consumidor.

Parágrafo único. Objetivando a agilidade na satisfação de sua solicitação, fica facultado ao consumidor o direito de optar pelo recebimento da resposta à sua solicitação por meio de contato telefônico ou mensagem de texto, em substituição à resposta por carta registrada prevista na alínea "*a*" do *caput* deste artigo.

Art. 11. A resposta do fornecedor de produtos ou serviços à solicitação de serviço, pedido de rescisão contratual ou pedido de informação formulado pelo do consumidor deverá lhe ser apresentada, nos termos do artigo anterior, no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis e será sempre fundamentada, permitindo uma comunicação clara e precisa e, quando for o caso, informando um prazo para satisfação do atendimento da solicitação do consumidor.

Art. 12. O fornecedor de produtos ou serviços deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso do seu respectivo órgão fiscalizador ou do órgão de proteção e defesa do consumidor, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Parágrafo único. Fica determinado um prazo, improrrogável, de 120 (cento e vinte) dias, contados da entrada em vigor desta lei, para as providências previstas no *caput* deste artigo.

Art. 13. O fornecedor de produtos ou serviços que infringir o disposto nesta lei fica sujeito às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 14. Esta lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Nossa preocupação em disciplinar o atendimento que as empresas prestam ao consumidor, seja de forma presencial, seja pelas centrais de atendimento telefônicos – conhecidas como “call centers” – decorre de inúmeros registros de reclamações por abusos e desrespeitos à legislação que são cometidos freqüentemente por esses fornecedores de produtos e serviços.

Desde a inexistência de postos de atendimento presencial até as centrais telefônicas “robotizadas”, o consumidor vem sendo vítima constante dos maus tratos de muitas empresas, quando encontra uma enorme dificuldade de formalizar suas reclamações ou solicitações relacionadas com os produtos e serviços que ad quirem.

Com esta proposição pretendemos disciplinar um aspecto importante no atendimento que é prestado ao consumidor e que diz respeito ao fornecimento de um número de protocolo por cada atendimento prestado.

As novas regras aqui propostas são inspiradas nas normas da ANATEL, que recentemente entraram em vigor e que devem ser obedecidas pelas operadoras de telefonia móvel no país.

A idéia principal do projeto consiste em obrigar que os fornecedores informem um número de protocolo no ato do atendimento ao consumidor, que lhe permitirá rastrear sua reclamação ou solicitação, sem ficar desamparado ou com dificuldades de dar seqüência ao atendimento que fora iniciado.

Determina que o fornecedor de produtos ou serviços deverá prestar informações a seu órgão fiscalizador ou ao órgão de proteção e defesa do consumidor, no prazo por ele estipulado, não superior a cinco dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação do consumidor.

Outro importante avanço que propomos diz respeito ao prazo máximo da resposta do fornecedor às solicitações do consumidor. Pela proposição, em seu art. 11, a resposta do fornecedor de produtos ou serviços à solicitação de serviço, pedido de rescisão contratual ou pedido de informação formulado pelo do consumidor deverá lhe ser apresentada, nos termos do artigo anterior, no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis e será sempre fundamentada, permitindo uma comunicação clara e precisa e, quando for o caso, informando um prazo para satisfação do atendimento da solicitação do consumidor.

Também pretendemos estabelecer uma maior transparência ao processo de fiscalização por parte dos órgãos de defesa do consumidor, na medida em que propomos que o fornecedor de produtos ou serviços deverá providenciar os meios

eletrônicos e sistemas necessários para o acesso do seu respectivo órgão fiscalizador – aqui a medida se estenderá aos bancos, seguradoras e demais instituições financeiras - ou do órgão de proteção e defesa do consumidor, sem ônus e em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, na forma que for adequada à fiscalização da prestação do serviço. Considerando a complexidade e a amplitude desta norma, estamos fixando um prazo de cento e vinte dias – contados da entrada em vigor da lei – para sua implementação.

Enfim, acreditamos que esse conjunto de regras permitirá a definição de um novo marco regulatório nas relações entre os consumidores e seus fornecedores, aprimorando o ótimo ordenamento de normas já contido no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Sala das Sessões, em 03 de julho de 2008.

Deputado DR. NECHAR

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:
I - multa;
II - apreensão do produto;
III - inutilização do produto;
IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
V - proibição de fabricação do produto;
VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
VII - suspensão temporária de atividade;
VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
XI - intervenção administrativa;
XII - imposição de contrapropaganda.
Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente,

inclusive por medida cautelar antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.
** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/05/1993.*
Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência - UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-lo.
** Parágrafo único acrescentado pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993.*
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 5.538, DE 2009

(Do Senado Federal)

PLS nº 244/2008
OFÍCIO nº 1107/2009 (SF)

Altera o art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, previsto no art. 175 da Constituição Federal, para obrigar as concessionárias de serviço público a manter posto de atendimento pessoal ao usuário em Municípios com população superior a 20.000 (vinte mil) habitantes.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O **Congresso Nacional** decreta:

Art. 1º O art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar com as seguintes alterações:
"Art. 31. .....
.....
IX – manter pelo menos 1 (um) posto de atendimento pessoal ao usuário nos Municípios de sua área de atuação com população superior a 20.000 (vinte mil) habitantes.
§ 1º .....
§ 2º As concessionárias poderão articular-se entre si para dar cumprimento ao disposto no inciso IX do **caput** deste artigo." (NR)
Art. 2º Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação.
Senado Federal, em 01 de julho de 2009.

Senador José Sarney
Presidente do Senado Federal

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

.....

TÍTULO VII
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA
CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

.....

Art. 175. Incumbe ao poder público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.
Parágrafo único. A lei disporá sobre:
I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;
II - os direitos dos usuários;
III - política tarifária;
IV - a obrigação de manter serviço adequado.
Art. 176. As jazidas, em lavra ou não, e demais recursos minerais e os potenciais de energia hidráulica constituem propriedade distinta da do solo, para efeito de exploração ou aproveitamento, e pertencem à União, garantida ao concessionário a propriedade do produto da lavra.

.....

.....

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.
O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

CAPÍTULO VIII
DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Art. 31. Incumbe à concessionária:
I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;
II - manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;
III - prestar contas da gestão do serviço ao poder concedente e aos usuários, nos termos definidos no contrato;
IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;
V - permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis;
VI - promover as desapropriações e constituir servidões autorizadas pelo poder concedente, conforme previsto no edital e no contrato;
VII - zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço, bem como segurá-los adequadamente; e
VIII - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço.
Parágrafo único. As contratações, inclusive de mão-de-obra, feitas pela concessionária serão regidas pelas disposições de direito privado e pela legislação trabalhista, não se estabelecendo qualquer relação entre os terceiros contratados pela concessionária e o poder concedente.

CAPÍTULO IX
DA INTERVENÇÃO

Art. 32. O poder concedente poderá intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.

Parágrafo único. A intervenção far-se-á por decreto do poder concedente, que conterá a designação do interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.745, DE 2009

(Do Sr. Paulo Pimenta)

Acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para instituir a obrigatoriedade de oferta, pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações, de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para instituir a obrigatoriedade de oferta, pelas prestadores dos serviços de telecomunicações, de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

"Art. 3º .....

.....

XIII – de contar com serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet, que deverá estar disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, e ofertar todos os serviços disponíveis no Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone."

Art. 3º Nas contas enviadas aos consumidores no período compreendido entre trinta dias e cento e cinquenta dias após a entrada desta lei em vigor, deverá constar, de maneira ostensiva, mensagem informando acerca da oferta de Serviço de Atendimento ao Consumidor via Internet, com a indicação clara do endereço da página na qual tal serviço está disponível.

Art. 4º O acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor via Internet será gratuito e o atendimento das solicitações que tenham como finalidade resolver as demandas

dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor - CDC, estabelecido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, é um motivo de orgulho para o povo brasileiro. Graças ao CDC, temos hoje um sistema de defesa do consumidor que é exemplo para o mundo inteiro. Porque o CDC era, em sua origem, já bastante avançado. Mas também porque constantes inovações vêm sendo a ele agregadas, seja por meio de mudanças em seu próprio texto, seja por inovações acessórias acrescentadas a outras legislações ancilares ao código.

É exatamente uma dessas legislações ancilares, que guarda grande relação com o Código de Defesa do Consumidor, que pretendemos alterar neste projeto de lei. Em consonância com a Política Nacional das Relações de Consumo, que estabelece, entre outros objetivos, a melhoria da qualidade de vida do consumidor, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, pretendemos alterar a Lei Geral de Telecomunicações (LGT), para tornar obrigatória aos prestadores dos serviços de telecomunicações a oferta de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet.

Hoje, nos serviços de telecomunicações, parece valer o velho ditado “casa de ferreiro, espeto de pau”. Enquanto diversas empresas oferecem páginas na Internet nas quais o consumidor pode acessar um sem número de serviços, a maioria das operadoras de telefonia continua ofertando serviços de atendimento ao consumidor apenas por telefone ou presencialmente. A Internet, uma poderosa ferramenta que pode ser utilizada com bastante comodidade pelos consumidores, é praticamente ignorada pelas operadoras no que concerne ao estabelecimento de canais para o recebimento de demandas de seus clientes.

Já que o mercado não tem resolvido a contento essa questão, entendemos que o Estado, no cumprimento do seu dever de zelar pelo bem estar do consumidor, tem o dever de garantir a oferta de serviço de atendimento ao consumidor via Internet pelas operadoras de telefonia. Por isso apresento esta proposição e, certo da sua conveniência e oportunidade, conclamo o apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 10 de agosto de 2009.

Deputado PAULO PIMENTA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....

Art. 3º. O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
Art. 4º. O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.881, DE 2009

(Do Sr. Filipe Pereira)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, para tornar obrigatório a abertura de postos de atendimento pessoal pelas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta dispositivos à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, para tornar obrigatório a abertura de postos de atendimento pessoal pelas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 212-A:

"Art. 212-A. As prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet ficam obrigadas a oferecer aos seus usuários postos de atendimento pessoal, instalados em microrregiões de até cem mil habitantes, com prazo máximo para atendimento de 30 (trinta) minutos, sendo vedado serviço que só possa ser prestado ou esclarecido por via telefônica."

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

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telecomunicações continuam liderando o maior número de reclamações feitas pelos consumidores no setor de serviços essenciais. Sendo que a falta de ponto de atendimento físico para o recebimento de queixas, reclamações e

pedidos de rescisão dos usuários é a maior reclamação do consumidor.

Atualmente, somente é oferecido o sistema de teleatendimento (*call center*), forma única de comunicação entre o consumidor e a empresa prestadora quando se trata desses assuntos. Os pontos de venda de serviços e produtos das operadoras de telefonia móvel não recebem ou não dispõem de unidade para o atendimento a queixas e reclamações apresentadas pessoalmente pelos consumidores.

Os órgãos de defesa do consumidor argumentam que o serviço de *call center* (atendimento telefônico) é inadequado e insuficiente para atender a essa demanda, e pretendem que as prestadoras de serviços de telefonia móvel sejam obrigadas a disponibilizar outras e específicas formas de atendimento aos consumidores, notadamente postos de atendimento pessoal. As operadoras alegam que não há previsão legal desse tipo de obrigação e que exploram o serviço de telefonia móvel sob o regime jurídico de direito privado, não podendo sofrer ingerência na esfera de assuntos administrativos internos.

Assim, o presente projeto objetiva tratar o problema com mais justiça e, ao mesmo tempo, possibilitar que os usuários dos serviços de telefonia e internet 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

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

LIVRO IV

DA REESTRUTURAÇÃO E DA DESESTATIZAÇÃO DAS EMPRESAS FEDERAIS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

.....

Art. 212. O serviço de TV a Cabo, inclusive quanto aos atos, condições e procedimentos de

outorga, continuará regido pela Lei n° 8.977, de 6 de janeiro de 1995, ficando transferidas à Agência as competências atribuídas pela referida Lei ao Poder Executivo.
Art. 213. Será livre a qualquer interessado a divulgação, por qualquer meio, de listas de assinantes do serviço telefônico fixo comutado destinado ao uso do público em geral.
§ 1º Observado o disposto nos incisos VI e IX do art. 3° desta Lei, as prestadoras do serviço serão obrigadas a fornecer, em prazos e a preços razoáveis e de forma não discriminatória, a relação de seus assinantes a quem queira divulgá-la.
§ 2º É obrigatório e gratuito o fornecimento, pela prestadora, de listas telefônicas aos assinantes dos serviços, diretamente ou por meio de terceiros, nos termos em que dispuser a Agência.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 6.156, DE 2009

(Do Sr. Vinicius Carvalho)

Acrescenta dispositivo à Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que "Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências", para determinar o atendimento telefônico ininterrupto aos usuários.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O *caput* do art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de Fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“Art. 31. .....

.....

IX – em se tratando de serviços essenciais, manter atendimento telefônico ininterrupto, por meio de número de três dígitos, para receber solicitações e reclamações dos usuários dos serviços prestados.

.....” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após decorridos noventa dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços públicos essenciais são prestados, quase invariavelmente, por meio de concessão. É o caso, por exemplo, do abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, bem como do fornecimento de energia elétrica. A imprescindibilidade desses serviços para a população impõe o atendimento

ininterrupto, a qualquer dia e hora, para que os usuários possam solicitar reparos inadiáveis.

É por essa razão que deve-se obrigar as prestadoras de serviços públicos essenciais a manterem atendimento telefônico ininterrupto, por meio de número composto de apenas três dígitos.

Considerado o alcance social da proposta, contamos com a contribuição de nossos pares para transformação deste projeto em diploma legal.

Sala das Sessões, em 06 de outubro de 2009.

Deputado VINICIUS CARVALHO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

.....

CAPÍTULO VIII
DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Art. 31. Incumbe à concessionária:
I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;
II - manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;
III - prestar contas da gestão do serviço ao poder concedente e aos usuários, nos termos definidos no contrato;
IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;
V - permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis;
VI - promover as desapropriações e constituir servidões autorizadas pelo poder concedente, conforme previsto no edital e no contrato;
VII - zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço, bem como segurá-los adequadamente; e
VIII - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço.
Parágrafo único. As contratações, inclusive de mão-de-obra, feitas pela concessionária serão regidas pelas disposições de direito privado e pela legislação trabalhista, não se estabelecendo qualquer relação entre os terceiros contratados pela concessionária e o poder concedente.

CAPÍTULO IX
DA INTERVENÇÃO

Art. 32. O poder concedente poderá intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.
Parágrafo único. A intervenção far-se-á por decreto do poder concedente, que conterá a

designação do interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 7.956, DE 2010

(Do Sr. Mendonça Prado)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de postos de atendimento às empresas de telefonia.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta e o Presidente da República faz saber:

Art. 1° A presente lei trata sobre o serviço de atendimento ao consumidor das empresas de telefonia.

Art. 2° Com vistas à acessibilidade torna-se obrigatório às empresas de telefonia a instalação de postos de atendimento nas cidades em que prestam serviços.

§ 1° As instalações físicas dos postos devem ser alocadas e divididas por regiões. Sendo que cada uma será responsável por área específica, de forma a facilitar a prestação do serviço.

§ 3° Cada região de atendimento poderá compreender diversos municípios, devendo observar o limite máximo de até 1 (um) mil clientes por área.

Art. 3° Fica vedado a essas empresas a restrição de serviços de atendimento ao consumidor que será disponibilizado nesses postos físicos.

§1° É proibido, ainda, a discriminação de atendimento entre as regiões. Ou seja, todos os consumidores devem ser atendidos de forma justa e equânime e nenhum problema ou região receptora desse serviço poderá ser preterido em detrimento de outro.

§2° A empresa que desrespeitar a presente disposição legal estará sujeita à aplicação de penalidade, a ser definida pela autoridade competente.

Art. 4° A contar da publicação da presente lei, as empresas prestadoras desse tipo de serviço terão 90 (noventa) dias para se adaptarem às novas regras.

Art. 5° Esta lei entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Tendo em vista o fato de que os consumidores gastam horas e horas esperando por um atendimento eficiente nos *callcenters* das empresas de telefonia, apresentamos o presente projeto.

Infelizmente esse serviço de atendimento via telefônica não tem cumprido com o objetivo de prestar um auxílio eficaz ao consumidor. Com isso, o serviço acaba por ser um dos piores do mundo.

A melhor forma de promover o desenvolvimento dessa área é torná-la mais específica possível. Assim, especializando as centrais de atendimento e tornando-as cada vez mais acessível ao cliente, com a implementação de unidades físicas de atendimento, o suporte ao consumidor será mais eficiente.

Diante desses esclarecimentos, pugnamos pela aprovação deste projeto em seus termos.

Sala das Sessões, 25 de novembro de 2010

MENDONÇA PRADO
Deputado Federal – DEM/SE

PROJETO DE LEI N.º 681, DE 2011
(Do Sr. Weliton Prado)

Dispõe sobre o atendimento presencial do consumidor no estabelecimento do fornecedor.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1840/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Esta lei estabelece pontos ou agências para atendimento do consumidor nas hipóteses que delineia e regula o atendimento em estabelecimentos do fornecedor.

Art. 2º - Serão instalados e mantidos pontos ou agências para atendimento personalizado do consumidor pelos fornecedores de produtos ou serviços que

mantêm contratos de adesão firmados com 10.000 (dez mil) ou mais consumidores nos Estados da Federação.

§ 1º - Fica a critério do fornecedor instalar e manter os pontos de atendimento referidos no “caput” nos Municípios com população igual ou inferior a 100.000 (cem mil) pessoas.

§ 2º - O dever previsto no “caput” será observado independentemente de o fornecedor disponibilizar atendimento ao consumidor pela via telefônica ou por qualquer outro meio eletrônico.

Art. 3º - O fornecedor que, em seu estabelecimento, disponibilizar qualquer meio de atendimento eletrônico ou mecânico ao consumidor, providenciará acompanhamento por funcionário preparado para orientar o usuário.

Parágrafo único - É vedado ao fornecedor, na hipótese prevista no “caput”, obrigar o consumidor a utilizar exclusivamente o meio de atendimento eletrônico ou mecânico, sem possibilitar-lhe o atendimento pessoal.

Art. 4º – Após a instalação dos postos de atendimento, o fornecedor terá o prazo de 20 (vinte) dias para iniciar ampla divulgação da disponibilidade do serviço em meios de comunicação e outros meios de propaganda, inclusive, por mensagens nas faturas e cartazes afixados em seus estabelecimentos.

Art. 5º - Esta lei entra em vigor 30 dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Projeto de Lei ora em análise busca garantir segurança jurídica para os consumidores através do atendimento personalizado com base na transparência e na proximidade informativa. Principalmente com relação aos contratos de longa duração, que operam relações jurídicas continuativas que se estendem e se alteram no tempo, faz-se imprescindível assegurar um canal presencial entre os consumidores e os fornecedores, para que a sociedade possa concretizar o desejado controle social do mercado previsto na Constituição. Não se pode tolher do consumidor o direito a um atendimento pessoal, pois o contrato de consumo é vinculo entre humanos.

Através do atendimento presencial, os funcionários deverão receber reclamações, escritas ou verbais, e fornecer aos usuários comprovantes ou protocolos para que possam acompanhar os trâmites do processo.

Ora, para que haja serviço adequado por parte do fornecedor é necessário que haja o atendimento pessoal do usuário do serviço, visto que, apesar do desenvolvimento

tecnológico, ainda muitas questões e dúvidas exigem a presença do representante dos prestadores dos serviços para a correta solução das pendências

O fornecedor não pode optar simplesmente por instrumentos tecnológicos para atendimento do consumidor. Deve também providenciar que profissionais preparados acompanhem os consumidores.

Sala das Sessões, em 03 de fevereiro de 2011.

WELITON PRADO
DEPUTADO FEDERAL - PT/MG

PROJETO DE LEI N.º 705, DE 2011

(Do Sr. Manato)

Acrescenta inciso ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer a obrigatoriedade também de atendimento presencial para todas as demandas do consumidor por parte das empresas prestadoras de produtos e serviços.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2228/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º — Esta lei acrescenta inciso ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer que as empresas fornecedoras de produtos e serviços sejam obrigadas a prestar atendimento presencial aos clientes para todas as suas demandas.

Art. 2º — Acrescente-se o seguinte inciso XIV ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990:

“Art. 39 .....

.....

XIV prestar atendimento e apresentar solução às reclamações do consumidor exclusivamente por telefone.” (NR)

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

J U S T I F I C A Ç Ã O

A intenção desta proposição é proibir as empresas prestadoras de serviços e

mercadorias de atender os consumidores exclusivamente por telefone. Ainda que o atendimento não seja exclusivamente por telefone, ele é incompleto, isto é, não pode ser feito completamente nas lojas, nos próprios locais de comercialização de seus produtos.

O cliente comparece à loja, tem sua reclamação registrada, mas a finalização do atendimento é feita por telefone. Ora que tipo de atendimento é esse que é feito apenas pela metade presencialmente? Nossa expectativa com o acréscimo do inciso XIV ao art. 39 do Código de Defesa do Consumidor é que as empresas prestem atendimento completo e cabal, presencialmente, na loja, a qualquer reclamação do consumidor. Atualmente as lojas servem apenas para vender seus produtos, sem qualquer consideração para com os imensos problemas que causam aos consumidores, como por exemplo, cobranças indevidas e outros problemas nas contas, mudança de endereço e outras alterações cadastrais.

A inclusão do inciso sugerido ao art. 39 do CDC irá proibir que o atendimento seja exclusivamente por telefone. O cliente dos fornecedores de produtos e serviços, nos termos do art. 3º do CDC, terão o direito de ser atendidos cabalmente nas lojas, com atendimento presencial. O atendimento também não poderá ser iniciado apenas de maneira presencial com a demanda do consumidor encaminhada para posterior solução.

Essa é uma demanda antiga dos consumidores que clamam por respeito e um atendimento de qualidade a suas reclamações.

Ora, a regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor entrou em vigor há dois anos. Naquela época todos pensávamos que o consumidor passaria a ser bem atendido, com respeito e eficiência.

Hoje nós podemos dizer que há uma espécie de frustração, pois grande parte das empresas continua prestando um péssimo serviço aos clientes, principalmente as de telefonia, internet e transportes.

Ao ligar para qualquer call centers, por exemplo, o cliente se sente incapaz, ultrajado, humilhado. E não pode recorrer a ninguém pessoalmente. Tudo que ele desejar fazer, tem de ser feito à distância, pelo telefone, geralmente sendo atendido por pessoas despreparadas para atender e com uma imensa má-vontade. O consumidor não pode se dirigir a uma loja para resolver seus problemas, e mesmo

que vá a uma loja das empresas de telefonia, seu problema não é resolvido, pois lá é apenas aberto um protocolo que depois é repassado ao pessoal da empresa para posterior contato por telefone. Ou seja: o cidadão está nas mãos de empresas que não cumprem a lei, não respeitam os clientes nem as autoridades.

Assim, diante do exposto, espero contar com o apoio dos Parlamentares na tramitação, discussão, enriquecimento e aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 15 março de 2011.

Deputado **MANATO**
PDT/ES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
a) por iniciativa direta;
b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção IV
Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;
V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);
IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
XI - *Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999*
XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*
XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999)*
Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.
Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.
§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.
§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 847, DE 2011

(Do Sr. Laercio Oliveira)

Obriga a manutenção, pelos fornecedores, de atendimento telefônico gratuito aos consumidores e veda a utilização de sistemas automatizados nesse atendimento

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5616/2005.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam os fornecedores de produtos e serviços obrigados a manter sistemas de atendimento telefônico gratuito com a finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

§ 1º É vedada a utilização de sistemas automatizados no atendimento de que trata o *caput* deste artigo, devendo os fornecedores de produtos e serviços oferecer atendimento telefônico pessoal aos consumidores.

§ 2º O tempo máximo para o contato direto com o atendente não poderá ultrapassar 1 (hum) minuto, contado a partir do início da ligação telefônica.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará os infratores às penalidades previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Infelizmente, o desenvolvimento da percepção de cidadania entre os consumidores brasileiros não se fez acompanhar da compreensão, pelas empresas aqui atuantes, da importância de um atendimento digno e eficiente às demandas de seus clientes.

É bem verdade que pudemos presenciar um relativo avanço no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público Federal (telefonia, energia, serviços financeiros, dentre outros), cujo atendimento telefônico é correntemente disciplinado pelo Decreto n.º 6.523, de 2008. Nas demais dimensões do mercado de consumo, contudo, remanesce a ausência de uma norma que regule o atendimento por telefone.

Nessa lacuna regulatória, tem-se perpetuado a busca desenfreada pela redução de despesas no atendimento aos clientes à custa dos direitos dos consumidores. Não bastasse o quase total desaparecimento das linhas de contato gratuitas (0800), tem sido usual, igualmente, a substituição do atendimento pessoal aos consumidores por menus eletrônicos.

Desse modo, além de transferir – mediante a cobrança das ligações – aos compradores de seus produtos e serviços os custos de manutenção dos sistemas de atendimento, os fornecedores eliminam milhares de postos de trabalho e dificultam, sobremaneira, a vida dos consumidores. Afinal, para os consumidores, a impossibilidade de receber atendimento pessoal constitui sério entrave à concretização dos mais prosaicos direitos que a Constituição e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) lhes outorgam.

Para cessar essa prática lesiva ao consumidor e restabelecer a dignidade nas relações de consumo, apresentamos o vertente projeto de lei. O Projeto obriga os fornecedores de produtos ou serviços a ofertar gratuitamente o atendimento pessoal telefônico e reprime o descumprimento dessa determinação com as sanções já existentes no Código de Defesa do Consumidor. Por fim, o PL concede prazo de 90 dias para que os fornecedores se adaptem à nova regulação.

Submetendo o presente projeto de lei à apreciação desta Casa, solicitamos a colaboração dos ilustres Pares para seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em 24 de março de 2011.

Deputado LAÉRCIO OLIVEIRA
PR -SE

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.
Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
.....
.....

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.

Vigência Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO I
DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.
Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 896, DE 2011

(Do Sr. Dimas Ramalho)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para determinar o acesso gratuito dos assinantes do sistema de telefonia móvel aos serviços 0800.

DESPACHO:

APENSE-SE O PL N. 896/2011 AO PL N. 2522/2007. POR CONSEGUINTE, INCLUA-SE A COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO ENTRE AS COMISSÕES COMPETENTES PARA SE PRONUNCIAR QUANTO AO MÉRITO DO PL N. 2522/2007, MANTENDO-SE A COMISSÃO ESPECIAL POR FORÇA DO DISPOSTO NO ART. 34, II, DO RICD. PUBLIQUE-SE. OFICIE-SE.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para determinar o acesso gratuito dos assinantes do sistema de telefonia móvel aos serviços 0800.

Art. 2º Inclua-se o § 2º no art. 33 Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 199, com a seguinte redação:

“Art.33.....

.....

§ 1º É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.

§ 2º Os contratantes do código de acesso telefônico designados pela agência reguladora do setor de telecomunicações como da série 0800, na forma prevista em regulamento, serão obrigados a receber chamadas originárias do sistema de telefonia móvel.

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

JUSTIFICAÇÃO

As comunicações móveis mudaram o paradigma da telefonia no Brasil e hoje o número de telefones celulares é quatro vezes maior do que o tamanho da planta de telefones fixos. Hoje, no Brasil, há 4 telefones celulares para cada telefone fixo e a densidade de telefones móveis não pára de crescer. Atualmente, de acordo com os últimos dados da Agência Nacional de Telecomunicações, existem 205 milhões de linhas móveis ativas no País.

Embora tenha se tornado um item de primeira necessidade, o telefone móvel tem limitações em seu uso, sendo o alto custo da chamada o maior obstáculo enfrentado pelo consumidor. Exatamente pelo valor das ligações, os fornecedores de bens e serviços que utilizam códigos de acesso como o 0800 não aceitam chamadas

originadas de telefones móveis.

A regulação da Anatel com relação a esses serviços é clara, porém restrita. Para os serviços de telecomunicações, seja a telefonia fixa, móvel ou a TV por assinatura, a Anatel determina que o acesso aos serviços público de emergência e os classificados como utilidade pública[1] ofertados por prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo destinados ao uso do público em geral seja gratuito. É o que prevê o art. 9º incisos I e II do Regulamento sobre as condições de acesso e Fruição dos serviços de utilidade pública e de apoio ao STFC, aprovado pela Resolução n.º 357,de 2004.

Já a Resolução 426/05, do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), determina que "a prestadora deve tornar disponível acesso gratuito à central de informação e de atendimento ao usuário", e não faz distinção com relação à rede para a origem da chamada. Já o art. 92, § 2º da Resolução 477/07, do Serviço Móvel Pessoal (SMP) estabelece que a prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito à Central de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Atendimento, incluindo as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional.

No caso da TV por Assinatura, a Resolução Anatel n.º 488, de 3 de dezembro de 2007, que aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, determina, conforme o art. 14, § 3º, que: “a prestadora deve manter na Área de Prestação do Serviço, pelo menos, um Centro de Atendimento que ofereça atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência e telefônico e que o acesso telefônico, para os Assinantes, ao Centro de Atendimento deve estar acessível diariamente, no mínimo, das 9h às 21h, e ser gratuito para recebimento de reclamações; e gratuito ou a custo de ligação local para os demais atendimentos telefônicos.”

Fora do âmbito dos prestadores de serviços de telecomunicações, os serviços considerados de utilidade pública como os chamados “0800” funcionam com maior liberalidade regulatória, na medida em que são contratados pelas empresas junto às prestadoras de telecomunicações, conforme a necessidade e a disponibilidade financeira de cada um fornecedor.

No caso específico do 0800, o art. 27 do Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução n.º 86, de 30 de dezembro de 1998, determina a tarifação reversa para os códigos da série 800, que

[1] III - Serviço de Utilidade Pública: serviço reconhecido pelo poder público, que disponibiliza ao público em geral a prestação de serviços de interesse do cidadão, mediante, dentre outras formas, a utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização;

têm a seguinte destinação*: "II - "800": série destinada à condição de prestação do STFC para instituição à qual o código está designado se responsabiliza pelo serviço acessado e pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado, caracterizando uma chamada sem ônus para o usuário originador".* Entretanto, a abrangência da tarifação reversa é de livre escolha do assinante do código, como, por exemplo só receber chamadas originadas em terminais do STFC.

A ligação, mesmo quando é considerada "gratuita", na verdade é paga pelo fornecedor de bens ou serviços. Em razão disso, na maior parte dos casos, a regra básica no mercado é que as ligações efetuadas de celulares não são aceitas, porque custam mais caro para o prestador do serviço.

No intuito de corrigir essa distorção, estamos impondo que as centrais de atendimento que se utilizam dos códigos 0800 aceitem ligações gratuitas, independente de serem originárias de sistemas de telefonia fixos ou móveis. O projeto em tela visa ajustar a legislação à nova realidade do País, em que a telefonia móvel está substituindo com rapidez a comunicação telefônica fixa tradicional.

Para tanto, estamos propondo alteração no Código de Defesa do Consumidor, no sentido de incluir a determinação no artigo que trata da venda de bens e serviços via telefone.

Pelo exposto, pedimos o apoio dos Parlamentares para a APROVAÇÃO dessa proposição.

Sala das Sessões, em 05 de abril de 2009.

Deputado DIMAS RAMALHO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção II
Da Oferta

.....

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do

fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.
Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 11.800, de 29/10/2008)*
Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.
.....
.....

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO N.º 426, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2005

Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto n.º 2.338, de 7 de outubro de 1997,
e
CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública n.º 641, de 8 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 9 de setembro de 2005.
CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião n.º 374, realizada em 5 de dezembro de 2005, resolve:
Art.1º Aprovar o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, a viger a partir de 1º de janeiro de 2006, na forma do Anexo a esta Resolução.
Art. 2º Revogar a Resolução n.º 85, de 30 de dezembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União de 31 de dezembro de 1998, a partir de 1º de janeiro de 2006.
Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PLÍNIO DE AGUIAR JÚNIOR
Presidente do Conselho, Substituto

ANEXO À RESOLUÇÃO N.º 426, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2005
REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I
DA ABRANGÊNCIA E OBJETIVOS

Art. 1º A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral - STFC é regida pela Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, por este Regulamento, por outros Regulamentos específicos e Normas aplicáveis ao serviço, pelos contratos de concessão ou permissão e termos de autorização celebrados entre as Prestadoras e a Anatel.
Art. 2º Este Regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e fruição do STFC, prestado em regime público e em regime privado.
.....
.....

RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

Aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal -
SMP.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,
CONSIDERANDO o disposto no art. 6º da Lei nº 9.472 – Lei Geral de Telecomunicações -

LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;
CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;
CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;
CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública no 642, de 15 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2005;
CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião no 444, de 27 de julho de 2007;
CONSIDERANDO o constante nos autos do processo no 53500.007889/2005,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, na forma do Anexo a esta Resolução.
Art. 2º O Anexo a esta Resolução entra em vigor 6 (seis) meses após a publicação desta Resolução.
Parágrafo único. Revogar, na mesma data prevista no caput, a Resolução no 316, de 27 de setembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União de 1º de outubro de 2002, e a Resolução no 354, de 18 de dezembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União de 22 de dezembro de 2003.
Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007
REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

.....

TÍTULO V
DAS CARACTERÍSTICAS OPERACIONAIS DO SMP

.....

CAPÍTULO IV
DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 92. A prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Atendimento.
§1º O acesso ao Centro de Atendimento deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o PGMQ-SMP.
§2º A gratuidade prevista no caput inclui as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional.
§3º As informações referentes aos endereços dos Setores de Atendimento, Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento devem ser disponibilizadas no Contrato de Prestação do SMP, conforme o art. 21, e na página da prestadora na Internet.
Art. 93. O Centro de Atendimento deve estar adaptado de forma a permitir o acesso gratuito de Usuários portadores de deficiência auditiva e da fala.

.....
.....

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto no 2.338, de 7 de outubro de 1997;
CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública no 712, de 19 de maio de 2006, publicada no Diário Oficial da União do dia 26 de maio de 2006;
CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião no 455, de 11 de outubro de 2007;
CONSIDERANDO o constante dos autos do processo no 53500.020640/2004;

RESOLVE :

Art. 1° Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.
Art. 2° Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

REGULAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS ASSINANTES DOS SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA

.....

CAPÍTULO IV
DOS DEVERES DA PRESTADORA

.....

Seção III
Do Atendimento ao Assinante

.....

Art. 14. A Prestadora deve manter na Área de Prestação do Serviço, pelo menos, um Centro de Atendimento que ofereça atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência e telefônico.
§ 1º O atendimento pessoal, de forma presencial, ao Assinante, deve:
a) estar disponível, pelo menos, nas localidades onde exista ponto de venda do serviço ofertado pela Prestadora; e
b) ser prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação, em especial:
I – contestação de débitos;
II – solicitação de reparo;
III – emissão de segunda via do documento de cobrança;
IV – restabelecimento do serviço; e
V – correção de endereço e outros dados.
§ 2º O atendimento, quando por sistema, deve ser prestado por sistema devidamente qualificado para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação.
§ 3º O acesso telefônico, para os Assinantes, ao Centro de Atendimento deve estar acessível diariamente, no mínimo, das 9h às 21h, e ser:
I – gratuito para recebimento de reclamações; e
II – gratuito ou a custo de ligação local para os demais atendimentos telefônicos.
§ 4º No atendimento telefônico, a opção de acesso a telefonista ou atendente deve estar sempre disponível ao assinante.
Art. 15. Toda reclamação, solicitação de serviços, pedido de rescisão ou providência dirigidos ao Centro de Atendimento deve receber um número de registro seqüencial nos sistemas da Prestadora, que será sempre informado ao assinante, logo no início do atendimento.
Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, em campo específico no documento de

cobrança, os 5 últimos números de registro seqüencial de suas reclamações, solicitação de serviços ou providências.

***Vide Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009.**

.....

.....

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 528, DE 17 DE ABRIL DE 2009

Altera o art. 2°, inciso IV; o art. 3°, incisos XXIII e XXIV; o art. 13; a alínea "b", do § 1°, do art. 14; o parágrafo único do art. 15; o art. 16; o art. 29 e o art. 30; inclui os incisos XIII e XIV no art. 2°; o § 4° no art. 16; os §§ 1° e 2°, no art. 27; e o art. 41; e revoga o art. 32 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução no 488, de 3 de dezembro de 2007.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelos arts. 17 e 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto no 2.338, de 7 de outubro de 1997,
CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Anatel a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;
CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública no 29, de 4 de agosto de 2008, publicada no Diário Oficial da União do dia 5 de agosto de 2008;
CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo no 53500.020640/2004;
CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião no 519, de 16 de abril de 2009,
RE SOLVE :

Art. 1º Alterar o art. 2°, inciso IV; o art. 3°, incisos XXIII e XXIV; o art. 13; a alínea "b", do § 1°, do art. 14; o parágrafo único do art. 15; o art. 16; o art. 29, e o art. 30; incluir os incisos XIII e XIV no art. 2°; o § 4°, no art. 16; os §§ 1° e 2° no art. 27; e o art. 41; e revogar o art. 32 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução no 488, de 3 de dezembro de 2007, na forma do anexo a esta Resolução.
Art. 2° Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 528, DE 17 DE ABRIL DE 2009

Art. 1° O art. 2°, inciso IV; o art. 3°, incisos XXIII e XXIV; o art. 13; a alínea "b", do § 1o, do art. 14; o parágrafo único do art. 15; o art. 16; o art. 29, e o art. 30 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução no 488, de 3 de dezembro de 2007, passam a vigorar com as seguintes alterações:
"Art. 2°.....
IV - Ativação: procedimento realizado pela prestadora que habilita o conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar associado a Ponto-Principal ou a Ponto-Extra a operar na rede da Prestadora."
"Art. 3°.....
XXIII- substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados no endereço do Assinante e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da Prestadora, que impeça a fruição do serviço;
XXIV- substituição, sem ônus, dos equipamentos da Prestadora instalados no endereço do Assinante, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto.”
"Art. 13. A Prestadora deve solucionar as reclamações e responder adequadamente aos

pedidos de informação recebidos dos Assinantes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do seu recebimento.
Parágrafo único..... "
"Art. 14.....
§1°.....
a).....
b) ser prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e encaminhar para solução qualquer solicitação, em especial:
I-.....
II-.....
III-.....
IV-.....
V-..... "
"Art. 15.....
Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, a qualquer momento e sempre que solicitados, inclusive por escrito, os números de registro seqüencial e a respectiva descrição de suas reclamações, solicitações de serviços ou providências, relativos aos últimos 24 (vinte e quatro) meses."
.....
.....

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO N° 86, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

Aprova o Regulamento de Numeração do STFC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto no artigo 22, inciso IV, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 e artigo 16, inciso V, do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, por meio do Circuito Deliberativo nº 62, realizado no dia 16 de dezembro de 1998, em conformidade com os artigos 23 a 26 do Regimento Interno da Agência, e
CONSIDERANDO a Norma nº 28/96 - Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular, aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações;
CONSIDERANDO os comentários recebidos, decorrentes da realização, pela ANATEL, da Consulta Pública nº 30, de 4 de maio de 1998, que trata dos assuntos relativos à numeração de serviços de telecomunicações, publicada no Diário Oficial do dia 5 de maio de 1998;
CONSIDERANDO que, de acordo com o que dispõe o Inciso I do Art. 214 da Lei 9.472, de 1997, cabe à ANATEL editar regulamentação em substituição aos Regulamentos, Normas e demais regras em vigor, resolve:
Art. 1º Aprovar o Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que estará disponível na página da ANATEL, na INTERNET, no endereço http://www.anatel.gov.br, a partir das 14h de 31 de dezembro de 1998.
Art. 2º Este Regulamento, com fundamento no Inciso I do Art. 214 da Lei 9.472, de 1997, substitui a Norma n.º 28/96 “Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular”, aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações, exceto quanto ao item 6.2 que permanece aplicável ao Serviço Móvel Celular.

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

RENATO NAVARRO GUERREIRO
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 86, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

REGULAMENTO DE NUMERAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

.....

TÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO DOS RECURSOS
DE NUMERAÇÃO

.....

CAPÍTULO III
DA DESTINAÇÃO DOS RECURSOS
DE NUMERAÇÃO

.....

Seção V
Do Código Não Geográfico

Art. 27. Para o Código Não Geográfico, com formato [N10N9N8+N7N6N5N4N3N2N1], as séries N10N9N8 tem a seguinte Destinação:
I - "900": série destinada ao atendimento de provedores de serviço de valor adicionado, indicando que o usuário originador se responsabiliza pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado e pelo adicional relativo ao serviço acessado;
II - "800": série destinada à condição de prestação do STFC para instituição à qual o código está designado se responsabiliza pelo serviço acessado e pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado, caracterizando uma chamada sem ônus para o usuário originador; e
III - "0N9N8" a "7N9N8", demais séries "8N9N8" e "9N9N8": reserva.
Art. 28. O código será único para cada serviço em todo o território nacional e sua Designação objeto de ato específico da Agência.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 1.098, DE 2011

(Do Sr. Vitor Paulo)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de empresa prestadora de serviço de fornecer um endereço, em local fixo, para o qual o consumidor ou usuário possa enviar, por carta registrada, seu pedido de informação, de reclamação ou de cancelamento de pedidos, contratos ou serviços.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-3663/2008.

O Congresso Nacional Decreta:

Art. 1º. Toda empresa prestadora de serviço fica obrigada a fornecer endereço fixo e acessível fisicamente no País, para o qual o consumidor ou usuário possa enviar correspondência, pedido de informação, de cancelamento contratos ou serviços e reclamação.
Art. 2º. Esses endereços deverão ser disponibilizados, pelo menos, nas páginas eletrônicas, nas páginas amarelas dos catálogos telefônicos e nos respectivos centros de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
Art. 3. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Justificação

Lamentavelmente, hoje o consumidor ou usuário dessas empresas prestadoras de serviços

estão sem alternativas, no que se refere à requisição de informação, de reclamação ou de cancelamento de pedidos, contratos ou serviços, uma vez que só possuem a opção de falar, por telefone, em ligação paga, com um funcionário de um *call center*, que na maioria das vezes não está em condições de atender suas demandas, fazendo sucessivas transferências para outros servidores desse mesmo centro de atendimento ao cliente e que, invariavelmente, encerra-se o dialogo por que a ligação cai, após várias horas perdidas com um aparelho telefônico esquentando a orelha, sem que o usuário tenha seu problema solucionado e, ainda, correndo o risco de perder seu emprego por ter ficado todo esse tempo ausente ou usando o meio de comunicação de seu local de trabalho.

Por outro lado, não há nenhuma saída, para aquele que paga pelo serviço e não está satisfeito, mas seu prejuízo financeiro permanece, porque sequer tem o direito de cancelar o referido serviço, por absoluta falta de acesso à prestadora do serviço. Em algumas empresas é orientado a fazer suas solicitações através da INTERNET, como se toda a população carente tivesse acesso a essa ferramenta, cujo sistema, muitas vezes, não atende os interesses consumeristas, ou mesmo, não soluciona problemas existentes em tais relações jurídicas.

Destarte, o interesse maior desta proposição é gerar a máxima efetividade constitucional dos direitos do consumidor, pontualmente, nos seus pleitos de ajustes contratuais e mesmo de resiliões e/ou cancelamento de serviços, entre outros interesses.

Sala das Sessões, em 14 de abril de 2011.

Deputado **Vitor Paulo**

PROJETO DE LEI N.º 1.256, DE 2011

(Do Sr. Aureo)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa e móvel manter postos de serviços presenciais nas localidades abrangidas por sua área de concessão.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas de prestadoras do serviço de telefonia fixa e móvel manter postos de serviços presenciais nas localidades abrangidas por sua área de concessão.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende por PST – Posto de Serviço Telefônico – o

local de atendimento ao público, operado pela própria empresa ou de forma terceirizada, que disponha de serviço de balcão para atendimento dos consumidores nos seguintes aspectos:

I – compra, venda, e cancelamento do serviço de telefonia;

II – esclarecimento de dúvidas sobre a operação e funcionamento de aparelhos e do serviço de telefonia;

III – esclarecimento e protocolização de questionamentos e reclamações quanto aos documentos de cobrança e à qualidade da prestação do serviço.

Art. 3º As empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa e móvel ficam obrigadas a instalar e manter PST – Posto de Serviço Telefônico – em todas as localidades abrangidas em sua concessão ou autorização.

§1º As empresas de que trata o *caput* ficam obrigadas a instalar ao menos um PST para cada grupo de vinte mil linhas ativas do serviço de telefonia móvel ou fixa.

§2º Os PST serão instalados de forma uniforme na área do município, sendo que a distância mínima entre um PST e outro será de cinco quilômetros.

§3º É permitido às operadoras de telefonia fixa ou móvel compartilharem a operação dos PST.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As empresas prestadoras do serviço de telefonia estão sempre presentes no topo dos rankings que classificam as empresas que mais recebem reclamações e queixas dos consumidores. Entretanto, apesar de serem campeãs de reclamações, tais companhias ainda permanecem longe dos consumidores, tendo em vista que não oferecem à maioria de seus usuários a possibilidade de atendimento em loja física.

A não oferta, por parte das operadoras de telefonia, de atendimento presencial nas localidades integrantes de sua área de abrangência não é apenas um sinal de desrespeito ao consumidor, como também confronta a legislação que emana da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações.

Esse fato é ilustrado pelo Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, o qual estabelece que as localidades atendidas devem contar com posto de atendimento presencial para uso dos cidadãos.

Ocorre que as empresas prestadoras do serviço de telefonia, apesar dessas

legislações de natureza infra-legal, ainda não cumpriram sua obrigação, e a maior parte da população continua sem acesso aos postos de atendimento presencial dos serviços de telefonia.

Não resta dúvida sobre os benefícios advindos da instalação de postos de atendimento presencial de telefonia nas localidades por elas atendidas. Além da evidente contribuição para a melhoria da qualidade dos serviços de atendimento dos consumidores, haverá, como efeito adjacente, um impulso à economia dessas localidades, com geração de empregos e renda.

Entendemos, também, que se não houver uma norma legal que obrigue as empresas de telefonia a instalarem tais pontos de atendimento, elas não o farão, tendo em vista que a manutenção dessas estruturas incorre em custos, que, em um mercado competitivo, precisam ser controlados.

Assim, a própria dinâmica de mercado não oferece os mecanismos que permitem a ampliação da qualidade do serviço de telecomunicações, o que justifica a edição de uma Lei que obrigue todas as empresas a instalarem os postos presenciais de atendimento aos consumidores, colocando uma obrigação uniforme e isonômica para todas as empresas, não prejudicando, assim, a competição de mercado.

Esse contexto nos leva, portanto, a apresentar este Projeto de Lei, que define o conceito de PST – Posto de Serviço Telefônico – e estabelece critérios para a instalação dessas estruturas físicas nas localidades abrangidas pela concessão ou autorização das empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa e móvel.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres parlamentares desta Casa para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 26 de abril de 2011.

Deputado Áureo

PROJETO DE LEI N.º 1.427, DE 2011

(Do Sr. Antônio Roberto)

Dispõe sobre o serviço de atendimento telefônico ao consumidor.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 2522/2007

S U M Á R I O

I – Projeto Inicial

II – Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática
- Emenda apresenta

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os serviços de atendimento telefônico ao consumidor deverão disponibilizar, na rede mundial de computadores, no prazo de vinte e quatro horas após o atendimento, a gravação da conversa mantida entre o consumidor e o atendente.

Parágrafo único – A gravação referida no "caput" será acessível mediante o uso de senha.

Art. 2º Os infratores às disposições da presente lei sujeitam-se às penalidades estabelecidas pelo art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de cento e oitenta dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A regulamentação do serviço de atendimento ao consumidor, os comumente denominados "call centers", através do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, representa importante conquista do consumidor, reconhecidamente a parte mais fraca nas relações de consumo.

Entretanto, permanece uma assimetria na utilização do atendimento telefônico. Normalmente, o atendente diz que a conversa poderá ser gravada. Isto significa que a gravação poderá ocorrer apenas se for do interesse da empresa. Contrariamente, se for do interesse do consumidor, a gravação poderá não ocorrer.

Para eliminar esta assimetria, estamos propondo que a conversa seja gravada e seja disponibilizada ao consumidor pela Internet, no prazo de 24 horas.

A medida que estamos propondo é de fundamental importância para a defesa do consumidor lesado em juízo.

Pelo acima exposto, contamos com a apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, 24 de maio de 2011

Deputado ANTÔNIO ROBERTO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.
Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.
§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.
§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.
§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

.....

.....

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,
DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO I
DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.
Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

.....

.....

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI N° 1.427 de 2011

EMENDA SUBSTITUTIVA

Dê-se a seguinte redação ao Projeto de Lei nº 1.427, de 2011:

"O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os serviços de Atendimento ao Consumidor, regulados pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 deverão disponibilizar, na rede mundial de computadores, a gravação da conversa mantida entre o consumidor e o atendente.

§1º A gravação será disponibilizada mediante prévia solicitação do consumidor, no prazo de cinco dias úteis.

§2º O acesso à gravação será feito mediante o uso de senha.

§3º A gravação, após disponibilizada, permanecerá acessível ao consumidor por noventa dias.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de cento e oitenta dias de sua publicação."

JUSTIFICAÇÃO

Uma boa lei é aquela que cumpre os seus objetivos sem ferir o ordenamento jurídico vigente, considerando isso é que entendemos necessária a aplicação dos princípios da legística: necessidade, proporcionalidade e simplicidade para o aperfeiçoamento do Projeto na forma do substitutivo proposto.

Pelo novo texto o consumidor poderá, a seu critério, ver disponibilizado o conteúdo existente em gravação das chamadas telefônicas mantida entre ele e o atendente para consulta via rede mundial de computadores.

Todavia, necessário que haja uma solicitação prévia, que se estabeleça um prazo para disponibilizar essas informações e, ainda, que tais informações permaneçam disponíveis ao consumidor por um prazo razoável.

Isso porque, o acesso irrestrito e por tempo indeterminado às informações contidas nas gravações, na rede mundial de computadores, acarreta exposição desnecessária de dados pessoais dos consumidores a risco de fraude e invasão de dados, quebra de sigilo bancário, o que acarretará transtornos e possíveis ações judiciais.

Além disso, para que não haja omissão e incompatibilidade com o ordenamento jurídico existente, propomos que a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, na rede mundial de computadores, permaneça acessível ao consumidor por noventa dias.

Com isso o texto garante a prestação de serviços, de forma razoável e dentro das expectativas dos consumidores e fornecedores, além de possibilitar o atendimento ao consumidor de forma abrangente, respeitando às suas necessidades.

Importante mencionar que caminhamos para uma sociedade que prima pelas transações on-line, por telefone ou internet, sendo cada vez menor a presença física para a efetividade dos negócios bilaterais. Nesse sentido, o direito deve acompanhar essas transformações, todavia, em harmonia com a legislação em vigor.

Sala da Comissão, 26 outubro de 2.011.

Deputado **PAES LANDIM**

PROJETO DE LEI N.º 1.509, DE 2011

(Do Sr. Jorginho Mello)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa ou móvel manterem postos de atendimento presenciais em localidades com população maior que cinquenta mil habitantes.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa ou móvel manterem postos de atendimento presenciais em localidades com população maior que cinquenta mil habitantes.

Art. 2º Ficam as empresas operadoras de telefonia fixa ou móvel obrigadas a manter em funcionamento escritório ou loja, com endereço fixo, para atendimento dos clientes e usuários, nas cidades com população acima de 50 mil habitantes localizadas dentro de sua área de concessão.

Art. 3º As unidades de atendimento definidas no artigo 2º desta lei deverão estar preparadas para atender os usuários ou clientes no prazo máximo de 30 (trinta) minutos.

§1º O controle de atendimento de que trata o caput deste artigo será realizado

através de emissão de senhas numéricas, onde constará:

I – número da senha;

II – data e horário de chegada do cliente.

§2º Será garantido o atendimento preferencial e exclusivo aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, também através de senha numérica.

Art. 4º As empresas operadoras de telefonia deverão promover as adequações técnicas e arquitetônicas nos postos de atendimento de que trata esta lei para permitir o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais, observando-se em caso de pessoas portadoras de deficiência auditiva, atendimento prioritário em LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais.

Art. 5º Os locais para atendimento de que trata o artigo 2º desta Lei deverão funcionar em horário comercial, cabendo-lhes receber as reclamações e denúncias que venham a ser feitas pelos clientes e usuários contra os serviços ou atendimentos oferecidos pelas empresas.

Parágrafo único. As reclamações ou denúncias de que trata o *caput* deste artigo deverão ser obrigatoriamente protocoladas, no ato do recebimento, por funcionário devidamente identificado.

Art. 6º Não ficam dispensadas do cumprimento das determinações desta Lei as empresas que possuem sistema de tele-atendimento.

Art. 7º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa de R$ 5.000 reais (cinco mil reais).

Art. 8º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Sabedores que somos de que todos os cidadãos precisam de respeito e dignidade, é relevante falar sobre o que acontece, em todo o país, respeitante ao atendimento precário prestado pelas empresas de telefonia, fixa ou móvel, sobretudo pela falta de escritórios próprios para atendimento aos problemas, de toda ordem, que ocorrem o tempo todo.

Em razão disso apresento este Projeto de Lei que dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de telefonia, fixa ou móvel, em manter escritórios de atendimento presencial em cidades brasileiras com uma população acima dos 50 mil habitantes.

Destaque para o fato de que os consumidores e clientes precisam de atendimentos que muitas vezes não podem ser solucionados através de *call centers*, com atendentes que, em muitos casos, não estão adequadamente preparados para oferecer respostas ou soluções.

A verdade é que, muito embora as empresas venham buscando modernizar seus sistemas de atendimento, bem se vê que as investidas neste sentido têm se mostrado insuficientes, haja vista o recorde de reclamações no PROCON, em todo o país, pertencer a essas empresas e seus serviços.

Nas cidades com número significativo de habitantes, significativo, também, é o aumento, ano a ano, do número de usuários de telefones, o que se configura em grande avanço para o Brasil. A expansão desses serviços é, sem a menor dúvida, um grande passo para o crescimento e desenvolvimento nacional.

Todavia, os transtornos que o atendimento *on line* encerra são responsáveis por grandes incômodos à população, em geral, por não ter a quem recorrer quando da ocorrência de problemas, o que é muito comum.

Com a reabertura de escritórios de atendimento direto ao consumidor, esses problemas seriam bem menores, pois haveria uma resposta mais imediata para o cliente, afinal é dele o papel fundamental no crescimento da economia.

Outro aspecto importante é que, com a demissão e dispensa de funcionários sob a alegação de modernidade no atendimento, as empresas de telefonia desobedecem regulamentos da ANATEL, que determinam o "...atendimento pessoal, interativo, diuturno e gratuito aos consumidores/usuários", assim como ao Código de Defesa do Consumidor.

Destaque, ainda, para o fato de o Ministério Público tem proposto ações civis públicas em diversos Estados brasileiros, contra as empresas que vêm violando os direitos dos consumidores/usuários forçados a se submeter aos atendimentos eletrônicos.

Este projeto de Lei tem o objetivo de promover o início de uma série de ações que estamos e vamos continuar adotando em prol dos cidadãos, a fim de garantirmos o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor. Assim, peço o apoio dos nobres parlamentares desta Casa para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 02 de junho de 2011.

Deputado Jorginho Mello

PROJETO DE LEI N.º 1.891, DE 2011

(Do Sr. Sibá Machado)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo a gratuidade das ligações telefônicas efetuadas para as centrais de atendimento ao consumidor.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5616/2005.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei, altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo a gratuidade das ligações telefônicas efetuadas para as centrais de atendimento ao consumidor.

Art. 2º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do inciso XIV e dos §§ 2º e 3º, com as redações que se seguem, renomeando-se o parágrafo único para § 1º:

"Art. 39. .....

.....

XIV – cobrar custo de chamada telefônica destinada a atendimento ao consumidor.

.....

§ 2º A chamada telefônica destinada a atendimento ao consumidor deverá ser acessível mediante código de acesso gratuito.

§ 3º A vedação de que trata o inciso XIV não se aplica ao fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte, definidas nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006."

Art. 3º Esta Lei, entrará em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Em 2000, muitas empresas passaram a utilizar-se dos serviços telefônicos de código 0300 como estratégia para desincumbir-se dos custos das ligações efetuadas para as centrais de atendimento ao consumidor. O uso desse código permitia que a iniciativa privada e até mesmo alguns órgãos públicos

transferissem para seus usuários o ônus das chamadas realizadas, que era da ordem de 30 centavos por minuto.

A polêmica criada em torno do assunto suscitou calorosas discussões sobre a legalidade dessa prática abusiva, resultando em decisões do Poder Judiciário em favor da sua suspensão, quando empregada para a prestação de informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações referentes a produtos e serviços comercializados. A evolução desse debate redundou, em 2004, na revisão da Norma nº 6/99, pela Anatel, que reduziu em quase 90% o valor da ligação 0300 e proibiu o uso do código para atendimento de reclamações de consumidores.

Imaginou-se, então, que essa decisão representaria o marco definitivo da migração dos serviços de teleatendimento em direção à gratuidade, mediante o uso dos serviços 0800, que não implicam qualquer ônus para o consumidor. Porém, contrariamente a essa expectativa, diversas empresas optaram pela adoção dos prefixos 4000, que, ao contrário dos códigos 0800, são tarifados com custo de ligação local. Tal conduta demonstra que o princípio que permeia toda essa discussão – o direito de informação do consumidor – ainda não se encontra plenamente consolidado no ordenamento jurídico brasileiro.

Em nosso entendimento, é inadmissível que empresas da grandeza econômica de companhias áreas e administradoras de cartão de crédito continuem a impor restrições dessa natureza ao direito do consumidor de obter informações, dirimir dúvidas e apresentar reclamações. Esse comportamento é especialmente lesivo quando o usuário é obrigado a entrar em contato com o fornecedor para reportar vício ou defeito na mercadoria adquirida, oportunidade em que se torna ainda mais clara a responsabilidade da empresa de oferecer um atendimento adequado ao cliente.

Por esse motivo, elaboramos o presente Projeto com o objetivo de consagrar em lei o direito de acesso do consumidor, sem ônus de qualquer natureza, aos serviços de atendimento telefônico prestados pelos fornecedores. A medida elimina a brecha existente na legislação consumerista que faculta às empresas a transferência do custo das chamadas para o usuário, mesmo no caso da apresentação de reclamações ou solicitação de informações sobre os produtos e serviços fornecidos. Nesse sentido, propomos que o contato telefônico entre cliente e central de relacionamento seja obrigatoriamente realizado por meio do serviço 0800, cabendo à empresa, assim, arcar com todas as despesas das chamadas.

Limitamos, porém, a abrangência do disposto no Projeto às empresas que dispõem de porte suficiente para manter centrais de relacionamento telefônico com o consumidor. Caso contrário, até mesmo, pequenos empreendedores seriam obrigados a disponibilizar serviços de atendimento 0800, o que não se justifica sob a ótica da racionalidade econômica. Por isso, introduzimos dispositivo na proposição que exclui as microempresas e empresas de pequeno porte do universo de entidades alcançadas pelo Projeto.

As medidas propostas, ao mesmo que não introduzem custos significativos

para as grandes corporações, também contribuirão para conferir maior equilíbrio nas relações de consumo no País. Por conseguinte, esperamos contar com o apoio dos ilustres Pares para o acolhimento do presente Projeto.

Sala das Sessões, em 02 de agosto de 2011

Deputado SIBÁ MACHADO - PT/AC

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção IV
Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;
V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);
IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. *(Inciso com redação dada pela*

Lei nº 8.884, de 11/6/1994)
XI - *Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999*
XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*
XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999)*
Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.
Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.
§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.
§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.
§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.
.....
.....

LEI COMPLEMENTAR Nº 123, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006

Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nºs 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nºs 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei Complementar estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, especialmente no que se refere:
I - à apuração e recolhimento dos impostos e contribuições da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, mediante regime único de arrecadação, inclusive obrigações acessórias;
II - ao cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias, inclusive obrigações acessórias;
III - ao acesso a crédito e ao mercado, inclusive quanto à preferência nas aquisições de bens e serviços pelos Poderes Públicos, à tecnologia, ao associativismo e às regras de inclusão.
§ 1º Cabe ao Comitê Gestor de que trata o inciso I do *caput* do art. 2º desta Lei Complementar apreciar a necessidade de revisão dos valores expressos em moeda nesta Lei Complementar.
§ 2º (VETADO).
Art. 2º O tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte de que trata o art. 1º desta Lei Complementar será gerido pelas instâncias a seguir especificadas:

I - Comitê Gestor do Simples Nacional, vinculado ao Ministério da Fazenda, composto por 4 (quatro) representantes da Secretaria da Receita Federal do Brasil, como representantes da União, 2 (dois) dos Estados e do Distrito Federal e 2 (dois) dos Municípios, para tratar dos aspectos tributários; e *(Inciso com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008)*

II - Fórum Permanente das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, com a participação dos órgãos federais competentes e das entidades vinculadas ao setor, para tratar dos demais aspectos, ressalvado o disposto no inciso III do *caput* deste artigo; *(Inciso com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)*

III - Comitê para Gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios, vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, composto por representantes da União, dos Estados e do Distrito Federal, dos Municípios e demais órgãos de apoio e de registro empresarial, na forma definida pelo Poder Executivo, para tratar do processo de registro e de legalização de empresários e de pessoas jurídicas. *(Inciso acrescido pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)*

§ 1º Os Comitês de que tratam os incisos I e III do *caput* deste artigo serão presididos e coordenados por representantes da União. *(Parágrafo com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)*

§ 2º Os representantes dos Estados e do Distrito Federal nos Comitês referidos nos incisos I e III do *caput* deste artigo serão indicados pelo Conselho Nacional de Política Fazendária - CONFAZ e os dos Municípios serão indicados, um pela entidade representativa das Secretarias de Finanças das Capitais e outro pelas entidades de representação nacional dos Municípios brasileiros. *(Parágrafo com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)*

§ 3º As entidades de representação referidas no inciso III do *caput* e no § 2º deste artigo serão aquelas regularmente constituídas há pelo menos 1 (um) ano antes da publicação desta Lei Complementar. *(Parágrafo com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)*

§ 4º Os Comitês de que tratam os incisos I e III do *caput* deste artigo elaborarão seus regimentos internos mediante resolução. *(Parágrafo com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)*

§ 5º O Fórum referido no inciso II do *caput* deste artigo, que tem por finalidade orientar e assessorar a formulação e coordenação da política nacional de desenvolvimento das microempresas e empresas de pequeno porte, bem como acompanhar e avaliar a sua implantação, será presidido e coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

§ 6º Ao Comitê de que trata o inciso I do *caput* deste artigo compete regulamentar a opção, exclusão, tributação, fiscalização, arrecadação, cobrança, dívida ativa, recolhimento e demais itens relativos ao regime de que trata o art. 12 desta Lei Complementar, observadas as demais disposições desta Lei Complementar. *(Parágrafo acrescido pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)*

§ 7º Ao Comitê de que trata o inciso III do *caput* deste artigo compete, na forma da lei, regulamentar a inscrição, cadastro, abertura, alvará, arquivamento, licenças, permissão, autorização, registros e demais itens relativos à abertura, legalização e funcionamento de empresários e de pessoas jurídicas de qualquer porte, atividade econômica ou composição societária. *(Parágrafo acrescido pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)*

§ 8º Os membros dos Comitês de que tratam os incisos I e III do *caput* deste artigo serão designados, respectivamente, pelos Ministros de Estado da Fazenda e do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, mediante indicação dos órgãos e entidades vinculados. *(Parágrafo acrescido pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)*

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 2.589, DE 2011

(Do Sr. Márcio Marinho)

Dispõe sobre os serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5616/2005.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga os fornecedores de produtos e serviços a manter atendimento telefônico gratuito ao consumidor.

§ 1º Para os efeitos desta lei, adota-se a definição de fornecedor estabelecida pelo artigo 3º, *caput,* da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 2º O disposto no *caput* não se aplica ao fornecedor estabelecido como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da legislação vigente.

Art. 2º A central de atendimento obrigatória determinada nesta lei deve informar ao consumidor, imediatamente após receber a ligação, o tempo estimado de espera para seu atendimento.

Art. 3º As ligações recebidas na central de atendimento devem ser gravadas e armazenadas pelo prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias.

Art. 4º Os infratores do disposto na presente lei sujeitam-se às penalidades estabelecidas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis pela legislação em vigor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

É de importância capital para o consumidor brasileiro a possibilidade de ser atendido gratuitamente quando necessitar de quaisquer esclarecimentos relativos a questões de consumo em suas relações com grandes empresas e com empresas prestadoras de serviços públicos em geral.

Ultimamente temos observado um grande número de empresas, todas com grande faturamento e lucro, substituindo os telefones 0800 por linhas de número 0300, cujas

ligações são cobradas.

Além disso, ainda obrigam o consumidor, mesmo pagando pela ligação, a uma espera interminável em atendimentos automatizados antes mesmo de poder expor sua dúvida ou reclamação.

Assim sendo, acreditamos que uma proposta como a que estamos a apresentar vem somar no que se refere à proteção e defesa dos direitos do consumidor em nosso país.

Pelo acima exposto, pedimos o apoio dos nobres Colegas para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 26 de outubro de 2011.

Deputado MÁRCIO MARINHO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
a) por iniciativa direta;
b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 2.854, DE 2011

(Do Sr. Jonas Donizette)

Fixa como direito universal do consumidor a gratuidade da chamada telefônica para o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC das empresas que integram a cadeia das relações de consumo e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5616/2005.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Artigo 1.º - Todas as empresas integrantes da cadeia das relações de consumo são obrigadas a manterem Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, o qual será prestado obrigatoriamente por meio de linha telefônica, cuja chamada será sempre sem qualquer custo para o consumidor.
§ 1.º - Além da linha telefônica gratuita as empresas definidas neste artigo poderão operar o SAC utilizando-se de outros canais que sejam convenientes à relação com o consumidor, porém, todos eles, sempre serão gratuitos para o consumidor.
§ 2.º - A gratuidade aqui estabelecida tem caráter universal e independe de a chamada telefônica do consumidor para o SAC ser originada de uma região metropolitana ou não, ou qualquer outro conceito que possa implicar em alguma forma de ônus para o consumidor.
§ 3.º - Não se aplica a regra do artigo 1.º às microempresas e empresas de

pequenos porte, assim classificadas na forma da legislação vigente.
Artigo 2.º - É também obrigação das empresas aludidas no artigo 1.º dar ampla divulgação do número da linha telefônica gratuita para acesso do consumidor ao SAC.
Artigo 3.º - A gratuidade da chamada telefônica do consumidor para o SAC de uma empresa é restrita às chamadas de telefone fixo para telefone fixo.
Artigo 4.º - Em até 90 dias após a sua publicação esta lei será regulamentada para estabelecer os processos de fiscalização e de imposição de penalidades aos infratores.
§ 1.º - Entre outras que venham a ser estabelecidas em regulamento, são infrações a esta lei:
a) não disponibilizar o SAC;
b) operar o SAC sem linha telefônica gratuita para o consumidor;
c) operar o SAC sem proporcionar a universalidade da gratuidade para o consumidor nas chamadas telefônicas para o SAC;
d) omitir ou sonegar o número da linha telefônica gratuita do SAC.
§ 2.º - O infrator fica sujeito à pena de multa a ser imposta na forma do regulamento. As multas não serão inferiores a R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) e estas serão impostas de forma progressiva, na razão de o dobro de uma para outra, no caso da imposição ocorrer por reincidência.
§ 3.º - Quando a infração for praticada por empresa importadora de produto a multa mínima será de R$ 100.000,00 (cem mil reais).
§ 4.º - Caracteriza a reincidência a ocorrência de duas ou mais infrações dentro de um mesmo período de 12 meses.
Artigo 5.º - As obrigações fixadas nesta lei serão exigíveis a partir de 180 dias contados da data de sua publicação.
Artigo 6.º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

As empresas que prestam Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC vêm utilizando uma linha telefônica de chamadas gratuitas para os consumidores em geral e outra com chamadas telefônicas pagas pelo consumidor quando ele é de capitais ou regiões metropolitanas.
Ocorre que na relação de consumo, as obrigações decorrentes do fornecimento ou da prestação de serviço não são estabelecidas a partir de uma situação geográfica, mas sim do fato de ter sido adquirido pelo consumidor um bem ou um serviço de um fornecedor.
Assim sendo a gratuidade desse serviço deve ser estabelecida com caráter universal, eis que o morador da capital ou o morador de regiões metropolitanas enquanto consumidores não se diferenciam em nada dos moradores de outras localidades, quando a questão está fundada em relações de consumos.
Desta forma, as medidas preconizadas na proposição eliminam a discriminação existente, além de impor conduta tocante à divulgação e informação do número da linha telefônica gratuita do SAC que hoje é sonegada em larga escala.
Posto isto, esperamos que a proposição receba o apoio dos Nobres Deputados para que seja aprovada.

Sala das Sessões, em 06 de dezembro de 2011.

Deputado JONAS DONIZETTE

(PSB-SP)

PROJETO DE LEI N.º 3.136, DE 2012

(Do Sr. Marcos Rogério)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de oferta de postos de atendimento ao usuários pelas operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço de Telefonia Móvel.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1509/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade de oferta de postos de atendimento ao usuário pelas operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal.

Art. 2º As operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço de Telefonia Móvel deverão ofertar postos de atendimento ao usuário em todas as localidades com mais de quarenta mil habitantes nas quais ofertem acessos individuais, atendidas as seguintes regras:

I – os postos devem ser distribuídos de maneira uniforme na localidade, de modo a minimizar os deslocamentos dos usuários;

II – deve estar ativo, pelo menos, um posto de atendimento ao usuário por município com até quarenta mil habitantes e, pelo menos, um posto de atendimento para cada grupo de até quarenta mil habitantes, nos municípios com população superior a esse número;

III – o tempo máximo de espera do usuário para o início do seu atendimento em um posto de atendimento ao usuário será de, no máximo, 15 minutos;

IV – os atendentes lotados nos postos de atendimento ao consumidor deverão ser capacitados e possuir as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para receber, tratar e resolver as demandas apresentadas pelos usuários;

V – em cada atendimento será fornecido ao usuário número de protocolo, com data, hora e objeto da demanda, que permita o acompanhamento de sua demanda por canais eletrônicos, inclusive pela internet.

Parágrafo único. As operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal poderão, com fins a cumprir os termos desta Lei, mediante acordo firmado entre elas, compartilhar a estrutura de postos de atendimento ao usuário,

desde que obedecidas todas as regras estabelecidas na legislação.

Art. 3º. Esta lei entra em vigor decorridos cento e vinte dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Um princípio fundamental da defesa do consumidor, presente tanto no Código de Defesa do Consumidor quanto na Lei Geral de Telecomunicações, é o de acesso facilitado a informações sobre os produtos e serviços disponíveis no mercado. De fato, o consumidor só pode exercer de maneira plena os seus direitos se lhe forem dadas as facilidades necessárias para conhecer plenamente as características dos produtos disponíveis no mercado – e para tanto é necessário que existam canais suficientes para se estabelecer essa comunicação.

Além disso, é preciso dotar o cidadão de ferramentas efetivas, que permitam a ele reclamar sempre que o fornecimento de um produto ou a prestação de um serviço não está ocorrendo de maneira satisfatória. Tais ferramentas são ainda mais necessárias quando se tratam de serviços essenciais, tais como o fornecimento de energia, o saneamento básico e, é claro, os serviços de telecomunicações.

E ao analisarmos os dados do Boletim do Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor (SINDEC) divulgados em 13 de janeiro de 2012 pelo Ministério da Justiça, concluímos que é urgente a imposição de regras legais que obriguem a instalação de postos de atendimento ao consumidor em diversos municípios brasileiros pelas empresas de telefonia fixa e móvel. O boletim revela que os Procons de 23 estados, do Distrito Federal e de 138 municípios integrantes da rede registraram mais de 1,6 milhão de atendimentos – sendo 208,5 mil (13,55%) referentes aos serviços de telefonia fixa e móvel. Além disso, dos dez conglomerados econômicos mais demandados no Sindec em 2011, quatro são operadoras de telefonia.

É por isso que apresento o presente Projeto de Lei, que pretende tornar obrigatória a oferta de postos de atendimento ao consumidor pelas empresas de telefonia nos municípios com mais de 40 mil habitantes. Com a certeza de que tal medida irá beneficiar enormemente a população brasileira, conclamo o apoio dos nobres Parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 07 de fevereiro de 2012.

MARCOS ROGÉRIO

Deputado Federal

PROJETO DE LEI N.º 3.211, DE 2012

(Do Sr. Sandro Alex)

Estabelece normas sobre a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC gratuito por telefone por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PROJETO DE LEI N. 5.616, DE 2005.

EVEJO O DESPACHO APOSTO AO PROJETO DE LEI N. 2.522, DE

2007, PARA DETERMINAR A INCLUSÃO DA COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO PARA SE MANIFESTAR SOBRE O MÉRITO DA MATÉRIA, NOS TERMOS DO ART. 32, X, "A", DO RICD. EM CONSEQUÊNCIA, DECIDO PELA CRIAÇÃO DE COMISSÃO ESPECIAL, NOS TERMOS DO ART. 34, II, DO REGIMENTO INTERNO.

S U M Á R I O

I – Projeto Inicial

II – Na Comissão de Defesa do Consumidor
- Emenda apresentada

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas sobre a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC gratuito por telefone por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Art. 2º Para fins desta Lei define-se Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC como o serviço de atendimento por telefone que tenha por finalidade receber, analisar e resolver as demandas dos consumidores sobre os produtos e serviços ofertados por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Art. 3º O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC deverá ser ofertado pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil de maneira completamente gratuita, não podendo gerar qualquer ônus para o usuário, tanto em chamadas realizadas de estações fixas quanto em estações móveis de qualquer localidade dentro do território nacional, e deverão atender também às seguintes regras:

I – o SAC deverá estar disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;

II – o código de acesso do SAC por telefone constará de forma clara e objetiva em todos os documentos, materiais impressos e informativos entregues ao consumidor, incluindo material publicitário, seja pessoalmente, por via postal, por via eletrônica ou por qualquer outro meio;

III – o SAC deverá ofertar, no primeiro menu, as opções de contato com o atendente, de registro de reclamação, de informação sobre taxas de juros e custos efetivos totais aplicados em empréstimos, e de cancelamento de contratos de prestação de

serviço;

IV – o tempo de espera do consumidor para o início de um atendimento deverá ser de, no máximo, trinta segundos, vedada a veiculação de publicidade de serviços de empréstimo durante a espera;

V – ao escolher a opção de cancelamento de contrato de prestação de serviço, será fornecido ao consumidor, antes do início do atendimento, número de protocolo que permita a continuação do cancelamento do ponto em que foi finalizado, no caso de interrupção de comunicação, bem como a utilização deste número como instrumento de prova da efetivação do cancelamento;

VI – a efetivação do cancelamento de contrato de prestação de serviço deverá ser efetivada em, no máximo, cinco minutos, vedada a utilização de mecanismos de célula de retenção ou qualquer outra transferência de atendente que tenha como objetivo evitar ou retardar o cancelamento;

VII – deverão ser mantidas gravações das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de um ano, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo, da forma que lhe for mais conveniente;

Art. 4º Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares para execução do disposto nesta Lei.

Art. 5º Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros, decorrentes de Leis, Decretos e regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos ao consumidor.

Art. 6º Esta lei entra em vigor após decorridos cento e vinte dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O sistema financeiro brasileiro é internacionalmente conhecido por características que são completamente opostas: o seu lado virtuoso, com uma excelente regulação de mercados e serviços de automação bancária de ponta; e seu lado tenebroso, com as mais altas taxas reais de juros do planeta. Diversos fatores pesam para que tenhamos taxas de juros tão altas, a maior parte delas estruturais, o que dificulta bastante a implementação de políticas públicas que possam fazer frente a essa realidade. Mas há uma causa, mais conjuntural, que pode ser combatida de forma bastante efetiva por meio de novas legislações: a falta de canais de informação que possam dotar o consumidor de mais informações acerca dos produtos e serviços ofertados pelas instituições financeiras.

Por isso, entendemos que é urgente a implementação de serviços de atendimento ao consumidor (SAC) gratuitos por essas instituições, disponíveis 24 horas por dia e 7 dias por semana. Esses serviços não apenas levariam informações ao

consumidor, como também estabeleceriam canais mais ágeis e de fácil acesso para o registro de demandas e o cancelamento de contratos. Ao fim e ao cabo, teríamos mais uma ferramenta de estímulo à competição entre instituições financeiras, o que viria a se somar às muitas outras ferramentas já existentes no País.

É o que pretendemos implementar com o presente Projeto de Lei, que estabelece normas sobre a disponibilização de SACs por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central. Portanto, tendo em vista a relevância da presente proposição e as muitas consequências positivas que ela trará, conclamamos o apoio dos nobres Pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 14 de fevereiro de 2012.

Deputado Sandro Alex

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.211 DE 2012

EMENDA SUBSTITUTIVA

Dê-se a seguinte redação ao Projeto de Lei nº 3.211, de 2012:

“O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas sobre a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC gratuito por telefone por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Art. 2º Para fins desta Lei define-se Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC como o serviço de atendimento por telefone que tenha por finalidade resolver demandas dos consumidores sobre os produtos e serviços ofertados por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação desta Lei a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

Art. 3º O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC deverá ser ofertado pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil de maneira completamente gratuita, não podendo gerar qualquer ônus para o usuário e deverão atender também às seguintes regras:

I – o SAC deverá estar disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por

dia e sete dias por semana;

II – o código de acesso do SAC por telefone constará de forma clara e objetiva em todos os documentos, materiais impressos e informativos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na internet;

III – o SAC deverá ofertar, no primeiro menu, as opções de contato com o atendente, de registro de reclamação e de cancelamento de contratos de prestação de serviço;

IV – o SAC garantirá a transferência imediata, em no máximo sessenta segundos, ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;

V – ao escolher a opção de cancelamento de contrato de prestação de serviço, será fornecido ao consumidor, antes do início do atendimento, número de protocolo que permita a continuação do cancelamento do ponto em que foi finalizado, no caso de interrupção de comunicação, bem como a utilização deste número como instrumento de prova da efetivação do cancelamento;

VI – na efetivação do cancelamento de contrato de prestação de serviço, é vedada a utilização de mecanismos de célula de retenção ou qualquer outra transferência de atendente que tenha como objetivo evitar ou retardar o cancelamento;

VII – deverão ser mantidas gravações das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo, por correspondência ou meio eletrônico, a seu critério.

Art. 4º Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares para execução do disposto nesta Lei.

Art. 5º Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros, decorrentes de Leis, Decretos e regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos ao consumidor.

Art. 6º Esta lei entra em vigor após decorridos cento e vinte dias de sua publicação.”

JUSTIFICAÇÃO

Cumpre ressaltar que o Projeto de Lei dispõe sobre regras já definidas pelo Decreto nº. 6.523, de 31 de julho de 2008, que “regulamenta a Lei nº. 8.078, de 11 de

setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC".

O Decreto já possui regras acerca do âmbito de aplicação, disponibilidade e divulgação do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, além de definir a forma de atendimento ao consumidor, determinando a gratuidade das ligações, a manutenção de gravação de tais ligações e a possibilidade do consumidor requerer acesso ao seu conteúdo.

Dessa maneira, para sua aprovação, é essencial que o Projeto de Lei esteja em consonância com o ordenamento jurídico, servindo a alteração sugerida para corrigir eventuais falhas quanto a sua viabilidade.

Sala das Sessões, em 15 de maio de 2012.

Deputado **PAES LANDIM**

PROJETO DE LEI N.º 3.309, DE 2012

(Do Sr. Romero Rodrigues)

Dispõe sobre instalação de equipamento telefônico instalado nos terminais de autoatendimento das instituições financeiras, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-3211/2012.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As instituições financeiras, públicas e privadas, autorizadas a funcionar no País pelo Banco Central do Brasil, no tocante ao funcionamento de seus terminais de autoatendimento que estejam situados fora dos recintos das agências bancárias, deverão instalar em cada um desses terminais um equipamento telefônico, observando obrigatoriamente que:

I – o acesso telefônico feito pelo cliente à central de atendimento ao cliente da instituição financeira dar-se-á de modo automático e imediato, com um tempo máximo de espera de 30 (trinta) segundos para o atendimento da

respectiva ligação;

II - a central de atendimento ao cliente funcionará de segunda-feira a domingo, compreendendo ininterruptamente o período de vinte e quatro horas de cada dia;

Parágrafo único. Para o caso de eventual pane ou defeito no equipamento telefônico a ser instalado junto ao terminal de autoatendimento, adicionalmente será divulgado, em local de fácil visualização ao público, um número de telefone da central de atendimento ao cliente da instituição financeira, com discagem gratuita.

Art. 2º A não observância ao disposto no art. 1º desta lei sujeitará os infratores às penas previstas no art. 44 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Há muito tempo que o cliente bancário vem sendo tratado com pouco respeito e importância pelos bancos, especialmente quando necessita utilizar as máquinas de autoatendimento, também conhecidas como "banco 24 horas" ou similares.

Não são raras as vezes em que o cliente se depara com máquinas de autoatendimento defeituosas, que muitas vezes travam seu cartão magnético, ou simplesmente apresentam defeitos nos teclados ou na tela do monitor, comprovando que não têm uma manutenção adequada que assegure seu bom funcionamento.

Nessas situações, sempre desagradáveis e vexatórias, invariavelmente causando prejuízos e constrangimentos ao consumidor dos serviços bancários, este se vê completamente abandonado pela instituição bancária, que sequer lhe faculta um telefone para resolver tais problemas. É curioso constatar ainda que, frequentemente, essas situações ocorrem à noite e nos finais de semana, período em que o cliente não tem a quem recorrer, ficando desamparado.

Desse modo, queremos trazer a questão para discussão nas Comissões temáticas desta Casa, com o propósito de se chegar a uma solução que possa solucionar esse tipo de problema enfrentado diariamente por milhares de clientes dos bancos em nosso País.

Ficamos, então, certos de contar com a compreensão e o indispensável apoiamento de nossos ilustres Pares para a breve aprovação desta

proposição nas Comissões Permanentes e no Plenário desta Casa.

Sala das Sessões, em 13 de março de 2012

Deputado **ROMERO RODRIGUES**
PSDB/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 4.595, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1964

Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

CAPÍTULO V
DAS PENALIDADES

.....

Art. 44. As infrações aos dispositivos desta lei sujeitam as instituições financeiras, seus diretores, membros de conselhos administrativos, fiscais e semelhantes, e gerentes, às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras estabelecidas na legislação vigente:

I - Advertência.

II - Multa pecuniária variável.

III - Suspensão do exercício de cargos.

IV - Inabilitação temporária ou permanente para o exercício de cargos de direção na administração ou gerência em instituições financeiras.

V - Cassação da autorização de funcionamento das instituições financeiras públicas, exceto as federais, ou privadas.

VI - Detenção, nos termos do § 7º deste artigo.

VII - Reclusão, nos termos dos artigos 34 e 38, desta lei.

§ 1º A pena de advertência será aplicada pela inobservância das disposições constantes da legislação em vigor, ressalvadas as sanções nela previstas, sendo cabível também nos casos de fornecimento de informações inexatas, de escrituração mantida em atraso ou processada em desacordo com as normas expedidas de conformidade com o art. 4º, inciso XII, desta lei.

§ 2º As multas serão aplicadas até 200 (duzentas) vezes o maior salário-mínimo vigente no País, sempre que as instituições financeiras, por negligência ou dolo:

a) advertidas por irregularidades que tenham sido praticadas, deixarem de saná-las no prazo que lhes for assinalado pelo Banco Central da República do Brasil;

b) infringirem as disposições desta lei relativas ao capital, fundos de reserva, encaixe, recolhimentos compulsórios, taxa de fiscalização, serviços e operações, não atendimento ao disposto nos arts. 27 e 33, inclusive as vedadas nos arts. 34 (incisos II a V), 35 a 40 desta lei, e abusos de concorrência (art. 18, § 2º);

c) opuserem embaraço à fiscalização do Banco Central da República do Brasil.

§ 3º As multas cominadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento ao Banco Central da República do Brasil, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da respectiva notificação, ressalvado o disposto no § 5º deste artigo e serão cobradas judicialmente, com o acréscimo da mora de 1% (um por cento) ao mês, contada da data da aplicação da multa, quando não forem liquidadas naquele prazo;

§ 4º As penas referidas nos incisos III e IV, deste artigo, serão aplicadas quando forem verificadas infrações graves na condução dos interesses da instituição financeira ou quando da reincidência específica, devidamente caracterizada em transgressões anteriormente punidas com multa.

§ 5º As penas referidas nos incisos II, III e IV deste artigo serão aplicadas pelo Banco Central da República do Brasil admitido recurso, com efeito suspensivo, ao Conselho Monetário Nacional, interposto dentro de 15 dias, contados do recebimento da notificação.

§ 6º É vedada qualquer participação em multas, as quais serão recolhidas integralmente ao Banco Central da República do Brasil.
§ 7º Quaisquer pessoas físicas ou jurídicas que atuem como instituição financeira, sem estar devidamente autorizadas pelo Banco Central da República do Brasil, ficam sujeitas à multa referida neste artigo e detenção de 1 a 2 anos, ficando a esta sujeitos, quando pessoa jurídica, seus diretores e administradores.
§ 8º No exercício da fiscalização prevista no art. 10, inciso VIII, desta lei, o Banco Central da República do Brasil poderá exigir das instituições financeiras ou das pessoas físicas ou jurídicas, inclusive as referidas no parágrafo anterior, a exibição a funcionários seus, expressamente credenciados, de documentos, papéis e livros de escrituração, considerando-se a negativa de atendimento como embaraço à fiscalização, sujeito à pena de multa, prevista no 2º deste artigo, sem prejuízo de outras medidas e sanções cabíveis.
§ 9º A pena de cassação, referida no inciso V, deste artigo, será aplicada pelo Conselho Monetário Nacional, por proposta do Banco Central da República do Brasil, nos casos de reincidência específica de infrações anteriormente punidas com as penas previstas nos incisos III e IV deste artigo.
Art. 45. As instituições financeiras públicas não federais e as privadas estão sujeitas, nos termos da legislação vigente, à intervenção efetuada pelo Banco Central da República do Brasil ou à liquidação extrajudicial.
Parágrafo único. A partir da vigência desta lei, as instituições de que trata este artigo não poderão impetrar concordata.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.390, DE 2012

(Da Sra. Flávia Morais)

Fixa normas gerais sobre a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone e pela internet.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5616/2005.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei fixa normas gerais sobre a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone e pela internet.

Art. 2º Para fins desta Lei, define-se Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC como o serviço de atendimento por telefone e pela internet que tenha por finalidade receber, tratar e resolver as demandas dos consumidores sobre informações, dúvidas, reclamações, aquisições, suspensões, cancelamentos de contratos e de serviços, desistências de aquisição de produtos ou serviços ou qualquer outra forma de interação inerente às relações de consumo.

Art. 3º As seguintes empresas deverão disponibilizar Serviço de Atendimento ao

Consumidor – SAC, nos termos desta Lei:

I – fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal que prestem serviços formalizados por meio de contrato de adesão;

II – fornecedores que ofertem produtos ou serviços por telefone, internet, meios de comunicação eletrônica de massa, reembolso postal ou qualquer outra forma de venda não presencial;

III – sítios de compras coletivas;

IV – fabricantes de bebidas alcoólicas, de produtos derivados de tabaco, de agrotóxicos e de medicamentos.

Art. 4º O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC estará disponível, initerruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, por telefone e pela internet, e deverá atender às seguintes regras:

I – as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional destinadas aos SACs serão completamente gratuitas;

II – o código de acesso do SAC por telefone e o endereço do sítio na internet para acesso ao SAC constarão de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor ou enviados ao seu endereço eletrônico no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento;

III – o SAC ofertará, no primeiro menu eletrônico, tanto por telefone quanto na internet, as opções de contato com o atendente, de reclamação, de cancelamento de contratos de prestação de serviços e de desistência de aquisição de produto ou serviço;

IV – o tempo de espera do consumidor para o início de um atendimento deverá ser de, no máximo, um minuto para atendimento telefônico e de 30 segundos para atendimento via internet;

V – o consumidor não terá, em hipótese alguma, seu contato finalizado pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, salvo caso de falha técnica ou força maior devidamente comprovada;

VI – ao escolher a opção de cancelamento de contrato de prestação de serviço ou de desistência de aquisição de produto ou serviço, o tempo máximo para a conclusão da demanda do consumidor deverá ser de, no máximo, dois minutos, vedada a utilização de mecanismos de célula de retenção ou qualquer outra transferência de atendente que tenha como objetivo evitar ou retardar o cancelamento ou a desistência;

VII – os efeitos do cancelamento ou da desistência serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e

independe de seu adimplemento contratual.

VIII – uma vez concluído o atendimento, o SAC deverá fornecer ao consumidor um número de protocolo que permita comprovar o cancelamento do contrato de prestação de serviço ou a desistência da aquisição de produto ou serviço e, se solicitado pelo consumidor, esse número de protocolo será enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, sem ônus.

IX – deverá ser fornecido registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, que será informado ao consumidor no início do atendimento e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, sem ônus;

X – deverá ser mantida gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo, que será enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, sem ônus.

§ 1º As empresas elencadas no inciso IV do art. 3º deverão ofertar, no primeiro menu eletrônico, tanto por telefone quanto na internet, opção de contanto com atendente, que deverá ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para informar sobre os malefícios decorrentes do uso dos produtos fabricados pela empresa e sobre os procedimentos a serem adotados em caso de uso abusivo, de reação alérgica ou de intoxicação.

§ 2º O tempo máximo de espera do consumidor para o início do atendimento previsto no parágrafo anterior deverá ser de, no máximo, dez segundos, tanto para atendimento telefônico quanto via internet.

Art. 5º Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto nesta Lei.

Art. 6º Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros, decorrentes de outras Leis, Decretos e regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 7º Esta lei entra em vigor após decorridos noventa dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Brasil é internacionalmente conhecido por ter uma das mais eficientes legislações de proteção do consumidor de todo o mundo. O Código de Defesa do Consumidor, estabelecido em 1990, é a peça jurídica primordial nesse sistema, estabelecendo os princípios mais importantes sobre o tema. E dentre estes princípios, destacamos um, sem dúvida basilar: o da educação e informação quanto aos direitos e deveres, com

vistas à melhoria do mercado de consumo.

Desde 1990, muita coisa mudou no mercado brasileiro, o que motivou uma contínua evolução da legislação de defesa do consumidor. Acreditamos que no que concerne à disponibilização de informações, alguns ajustes ainda são necessários, de modo a ampliar a existência de canais de comunicação entre consumidores e fornecedores. Com a revolução tecnológica ocorrida nos últimos anos, especialmente nas décadas de 90 e nos primeiros anos deste novo milênio, é essencial que a legislação estabeleça novas regras sobre a oferta de atendimento ao consumidor por meio das tecnologias da informação e comunicações, especialmente por telefone e pela internet.

Exatamente por isso, apresentamos este Projeto de Lei, que tem como objetivo primordial estabelecer normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. De acordo com nossa proposição, o SAC deverá obrigatoriamente ser ofertado por telefone e pela internet, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, por diversas empresas que, de acordo com o nosso julgamento, precisam estar mais disponíveis ao consumidor. São empresas que fornecem serviços regulados pelo Poder Público federal, que fazem televendas, que administram sítios de compras coletivas ou que fabricam produtos potencialmente maléficos à saúde, tais como derivados de tabaco, bebidas alcoólicas, agrotóxicos e medicamentos. Além disso, nossa proposta estabelece requisitos mínimos de qualidade, de modo a garantir um atendimento justo e digno ao consumidor.

Assim, tendo em vista a conveniência e oportunidade do presente Projeto de Lei, bem como os grandes benefícios que ele trará a toda a população brasileira, conclamo o apoio nos nobres Parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 08 de março de 2011.

Deputada Flávia Morais

PROJETO DE LEI N.º 3.630, DE 2012

(Do Sr. Miriquinho Batista)

Dispõe sobre normas para a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC gratuito por telefone por fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Público federal, por instituições financeiras, por seguradoras e por demais instituições autorizadas a

funcionar pelo Banco Central do Brasil.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-3211/2012.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre normas para a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC gratuito por telefone por fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Público federal, por instituições financeiras, por seguradoras e por demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Art. 2º Para fins desta Lei, define-se Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC como o serviço de atendimento por telefone que tenha por finalidade receber, analisar e resolver as demandas dos consumidores, que deve ser obrigatoriamente ofertado por fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Público federal, por instituições financeiras, por seguradoras e por demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, nos termos desta Lei e demais regulações.

Art. 3º O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC deverá ser ofertado por fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Público federal, por instituições financeiras, por seguradoras e por demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil de maneira gratuita, não podendo gerar qualquer ônus para o usuário, tanto em chamadas realizadas de estações fixas quanto as realizadas em estações móveis, de qualquer localidade dentro do território nacional, e deverá também atender às seguintes regras:

I – O SAC deverá estar disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;

II – O SAC deverá ofertar, no primeiro menu, as opções de atendimento personalizado, de atendimento automático, de registro de reclamação, de cancelamento de contratos de prestação de serviço, e de reclamação por produto defeituoso;

III – o tempo de espera do consumidor para o início de um atendimento deverá ser de, no máximo, um minuto, e o tempo total para se completar o seu atendimento deverá ser de, no máximo, dez minutos.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator ao pagamento de multa, no valor de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), que serão revertidos ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos de que tratam os arts. 13 e 20 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Brasil conta hoje com uma das mais avançadas legislações de defesa do consumidor do mundo. Graças ao Código de Defesa do Consumidor, aprovado com a Lei nº 8.078, de 1990, e a diversas outras legislações que se seguiram, o consumidor brasileiro conta hoje com um razoável cabedal de instrumentos que lhe protege contra práticas abusivas, infelizmente comuns nas relações de consumo. Contudo, nos parece evidente que atualizações constantes precisam ser feitas nesse aparato legal que rege as relações de consumo no País, de modo a adequá-lo à evolução natural das relações entre fornecedores e consumidores.

Dentre essas atualizações necessárias, merece destaque a regulamentação das regras sobre os serviços de atendimento ao consumidor por telefone, popularmente conhecidos como *call centers.* Nos últimos anos, essa ferramenta tem sido cada vez mais utilizada, o que levou o Poder Público a estipular diversas novas regras sobre o tema, de modo a garantir o pleno atendimento do interesse público. Também as empresas têm grande interesse em investir nesse tipo de ferramenta, já que é uma forma menos dispendiosa de manter contato com os seus clientes sobre os mais variados serviços.

Nesse sentido, apresentamos o presente projeto de lei, que tem como objetivo estabelecer algumas normas básicas a serem obrigatoriamente seguidas na oferta de SACs por algumas empresas, a saber: fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Público federal, instituições financeiras, seguradoras, e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Neste rol de instituições estão inseridas diversas entidades que prestam serviços ou ofertam produtos fundamentais à população ou que, por algum motivo, apresentam características especiais que os tornam sensíveis e passíveis de um acompanhamento especial do Poder Público.

As novas regras que propomos têm como finalidade principal tornar a oferta do SAC obrigatória pelas instituições que elencamos anteriormente, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. Além disso, estabelecemos que o SAC deverá ofertar, no primeiro menu, as opções de atendimento personalizado, de atendimento automático, de registro de reclamação, de cancelamento de contratos de prestação de serviço, e de reclamação por produto defeituoso. Com isso, tornamos o acesso às principais demandas do consumidor mais ágil e fácil, além de garantir uma forma direta e rápida de se acessar atendimento personalizado, impedindo assim as longas jornadas por meio de menus eletrônicos nem sempre amigáveis ao usuário. Finalmente, propomos um quesito fundamental de qualidade, de modo a garantir que as ligações destinadas ao SAC sejam atendidas em no máximo um minuto e que tais atendimentos sejam completados em no máximo dez minutos.

É, portanto, com a certeza da conveniência e oportunidade do presente Projeto de Lei, que irá contribuir sobremaneira para a modernização das relações de consumo no Brasil, que conclamo o apoio dos nobres pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 04 de abril de 2012.

Deputado Federal **MIRIQUINHO BATISTA**

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 7.347, DE 24 DE JULHO DE 1985

Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

Art. 13. Havendo condenação em dinheiro, a indenização pelo dano causado reverterá a um fundo gerido por um Conselho Federal ou por Conselhos Estaduais de que participarão necessariamente o Ministério Público e representantes da comunidade, sendo seus recursos destinados à reconstituição dos bens lesados.

§1º Enquanto o fundo não for regulamentado, o dinheiro ficará depositado em estabelecimento oficial de crédito, em conta com correção monetária. *(Parágrafo único transformado em § 1º pela Lei nº 12.288, de 20/7/2010)*

§ 2º Havendo acordo ou condenação com fundamento em dano causado por ato de discriminação étnica nos termos do disposto no art. 1º desta Lei, a prestação em dinheiro reverterá diretamente ao fundo de que trata o caput e será utilizada para ações de promoção da igualdade étnica, conforme definição do Conselho Nacional de Promoção da Igualdade Racial, na hipótese de extensão nacional, ou dos Conselhos de Promoção de Igualdade Racial estaduais ou locais, nas hipóteses de danos com extensão regional ou local, respectivamente. *(Parágrafo acrescido pela Lei nº 12.288, de 20/7/2010)*

Art. 14. O juiz poderá conferir efeito suspensivo aos recursos, para evitar dano irreparável à parte.

.....

Art. 20. O fundo de que trata o art. 13 desta Lei será regulamentado pelo Poder Executivo no prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor. *(Artigo acrescido pela Lei nº 8.078, de 11/9/1990)*

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da

Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.
Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.742, DE 2012

(Do Sr. Marco Tebaldi)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, obrigando os estabelecimentos que comercializam serviços de telecomunicações a prestarem atendimento de pós-venda.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, obrigando os estabelecimentos que comercializam serviços de telecomunicações a prestarem atendimento de pós-venda.

Art. 2º Acrescente-se o art. 35-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com a seguinte redação:

"Art. 35-A. As lojas e pontos de venda que forem autorizados pelas prestadoras de serviços de telecomunicações a comercializarem seus serviços são obrigados a prestar atendimento de pós-venda ao consumidor, incluindo serviços de encaminhamento para assistência técnica, solução de problemas com a fatura e cancelamento de assinatura, entre outros.

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A reforma da legislação do setor de telecomunicações implementada pelo Governo Federal na década de 90 gerou benefícios inegáveis para a população brasileira. A partir da aprovação do marco regulatório instituído pela LGT, em 1997, o País experimentou um acelerado processo de massificação dos serviços de telecomunicações. Como resultado desse esforço, em março deste ano, o Brasil superou a expressiva marca de 250 milhões de linhas de telefonia móvel em operação.

Apesar dos progressos conquistados, a qualidade do atendimento prestado aos

usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura ainda deixa muito a desejar. Ano após ano, as empresas de telecomunicações permanecem entre as líderes de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, situação que contrasta com a pujança dos lucros bilionários auferidos pelas operadoras.

O mau atendimento decorre, em grande parte, da falta de compromisso das operadoras com os serviços de pós-venda. Mais preocupadas em incrementar suas bases de clientes, as empresas optam por investir pesadamente apenas em campanhas de *marketing* e de ações de terceirização de vendas, deixando vulneráveis atividades fundamentais para a boa prestação dos serviços, especialmente aquelas vinculadas à pós-venda.

Os pontos de vendas credenciados pelas prestadoras, embora disponham de plena capacitação para ofertar e comercializar os serviços de telecomunicações, não recebem das operadoras a delegação para solucionar nem mesmo problemas de baixa complexidade, como o cancelamento de assinaturas e o encaminhamento de aparelhos para assistência técnica. Essa ausência de poder delegado convenientemente exime as lojas autorizadas de qualquer responsabilidade sobre eventuais problemas futuros com os serviços comercializados, limitando sua competência apenas a recomendar aos consumidores que acessem os serviços de atendimento das prestadoras.

Como resultado dessa estratégia, o cliente encontra enormes facilidades para contratar os serviços, mas é deixado à própria sorte quando tem que recorrer às centrais de relacionamento das operadoras. As lojas físicas de atendimento, quando existentes, em regra não dispõem de funcionários suficientes para atender à demanda do público. Nas centrais telefônicas, por sua vez, não raro o usuário é submetido a um atendimento lento e que não oferece soluções efetivas.

Diante desse quadro, no intuito de aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telecomunicações, elaboramos o presente Projeto de Lei, que obriga os fornecedores de serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura a prestarem pleno apoio ao consumidor posteriormente à comercialização do serviço.

Com a medida, o consumidor ampliará as janelas de acesso aos serviços de pós-venda da operadora, não mais sendo obrigado a recorrer às quase sempre morosas e ineficientes centrais remotas de relacionamento das empresas. Além disso, ao introduzir mais uma instância de diálogo entre consumidores e prestadoras, o projeto concorrerá para que os Procons locais tenham mais sucesso na tarefa de encontrar acordos entre as partes.

Em adição, o dispositivo proposto, além de contribuir para reduzir o número de reclamações registradas contra as operadoras perante os órgãos de defesa de consumidor, representará um salto de qualidade no segmento de telecomunicações, pois estimulará o comprometimento das empresas com a qualidade dos serviços ofertados.

Considerando a relevância da matéria tratada, contamos com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 24 de abril de 2012.

MARCO TEBALDI
Deputado Federal – PSDB/SC

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção II
Da Oferta

.....

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Seção III
Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.
Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.878, DE 2012

(Do Sr. Jorge Tadeu Mudalen)

Dispõe sobre o serviço de atendimento telefônico ao consumidor - SAC.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Para os efeitos desta lei, compreende-se por serviço de atendimento telefônico ao consumidor – SAC o serviço de atendimento telefônico de fornecedor que tenha como finalidade resolver demandas de consumidor sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de fornecimento de produto ou serviço.

Art. 2º O fornecedor fica obrigado a completar o atendimento telefônico no prazo de trinta minutos, contados do início do atendimento da ligação telefônica.

Art. 3º O fornecedor é obrigado a manter gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer seu conteúdo.

Art. 4º A falta de conclusão do atendimento dentro do prazo de trinta minutos ou a interrupção da ligação por parte do fornecedor caracteriza infração às normas de defesa do consumidor e sujeita o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O serviço de atendimento telefônico a consumidor – SAC é extremamente conveniente, pois permite ao consumidor conversar diretamente, à viva voz, com o fornecedor, de modo a obter informações sobre o produto ou serviço, adquiri-lo, tirar dúvidas sobre sua utilização, fazer reclamações e até mesmo cancelar seu fornecimento. Esse canal de comunicação permite a solução de vários problemas sem necessidade de o consumidor locomover-se até o estabelecimento do fornecedor, ou submeter-se a incômodas filas.

Entretanto, verifica-se que, via de regra, o SAC funciona muito melhor quando o consumidor deseja adquirir um produto ou serviço, do que quando deseja reivindicar seus direitos, ou cancelar um contrato, ou devolver um produto. Nesses casos, são notórias as dificuldades enfrentadas. Provavelmente, muitos consumidores já passaram pelo constrangimento de ligar para uma central de atendimento e aguardar vários minutos para ser atendido, além de ter a ligação transferida várias vezes sem alcançar uma solução e, algumas vezes, após muito tempo e paciência despendidos, ser surpreendido com a interrupção da ligação sem qualquer motivo aparente, antes de obter a solução desejada. Em nossa maneira de ver, não é lícito ao fornecedor valer-se de subterfúgios violar os direitos do consumidor.

Considerando que a adoção em grande escala do atendimento telefônico ao consumidor aconteceu posteriormente à promulgação da Lei nº 8.078, de 1990,

apresentamos a presente iniciativa para regular esse relevante aspecto da relação de consumo.

Pelas razões acima enunciadas, solicitamos o indispensável apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2012.

Deputado JORGE TADEU MUDALEN

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:
I - multa;
II - apreensão do produto;
III - inutilização do produto;
IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
V - proibição de fabricação do produto;
VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
VII - suspensão temporária de atividade;
VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
XI - intervenção administrativa;
XII - imposição de contrapropaganda.
Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. *(“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)*

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.556, DE 2013

(Do Sr. João Arruda)

Obriga as operadoras de telefonia móvel a disponibilizar um representante em cada um dos estabelecimentos de atendimento ao público dos órgãos ou entidades de proteção do consumidor, na forma que especifica.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As operadoras de telefonia móvel ficam obrigadas a disponibilizar um representante em cada um dos estabelecimentos de atendimento ao público dos órgãos e entidades da administração pública destinados à proteção do consumidor, para recebimento e tratamento de reclamações sobre o serviço.

Parágrafo único. O representante deverá ser oficialmente vinculado à operadora, como empregado ou preposto contratado, situação essa obrigatória e previamente comprovada junto à repartição pública respectiva, ficando disponível por todo o horário de expediente desta, em todos os dias úteis de trabalho.

JUSTIFICAÇÃO

As reclamações sobre a prestação de serviços de telefonia móvel – ou “celular”, como é comumente conhecida – se avolumam a cada dia, e isso sem contar as situações em que o consumidor tenta, mas não consegue resolver os problemas por meio do contato telefônico.

Muitas coisas podem ser solucionadas à distância, por carta, e-mail, fax ou telefone, mas há situações que o consumidor só consegue explicar pessoalmente, além de ser evidente que, em contato direto e presencial com o atendente, há uma maior possibilidade de que as reclamações sejam efetivamente entendidas e atendidas, sem as tradicionais desculpas do tipo “caiu a ligação”, “o sistema está inoperante”, etc etc etc.

É preciso uma solução concreta para as delongas no atendimento ao consumidor e a demora na busca de uma resposta, de uma informação, de um esclarecimento, da troca de um produto, no cancelamento ou alteração de um plano, na devolução de valores cobrados a maior, e tantas outras demandas cujo tratamento, da forma como é feito hoje, somente causa mais transtornos ao sofrido cidadão brasileiro.

Por isso, contamos com o apoio de nossos nobres Pares para a aprovação da proposição acima.

Sala das Sessões, em 09 de maio de 2013.

Deputado JOÃO ARRUDA

PROJETO DE LEI N.º 5.798, DE 2013

(Do Sr. Major Fábio)

Dispõe sobre a utilização de Serviço de Atendimento ao Consumidor por usuários do Serviço Móvel Pessoal.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-896/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências", para determinar o acesso gratuito dos assinantes do sistema de telefonia móvel pessoal aos serviços de atendimento ao consumidor oferecido mediante o código 0800.

Art. 2º A lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte dispositivo:

"Art. 35-A Os fornecedores de bens ou serviços, contratantes de código de acesso telefônico isento de cobrança ao originário da chamada, serão obrigados a aceitar chamadas originárias dos sistemas de telefonia fixa e móvel quando o serviço for destinado ao atendimento a consumidor."

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

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos quinze anos, enquanto a telefonia fixa manteve uma base de assinantes relativamente estável, o telefone celular rapidamente converteu-se no principal veículo de comunicação pessoal no País. Contamos hoje com mais de 260 milhões de linhas comercializadas, sendo cerca de 80% na modalidade conhecida como "pré-pago".

Nesse contexto, a oferta de uma linha telefônica gratuita para atendimento ao consumidor, o SAC, usualmente sob o código 0800, é iniciativa que, embora digna de elogios, só fará sentido se o serviço receber chamadas

oriundas tanto de terminais fixos quanto de celulares.

Trata-se de garantia hoje essencial para o consumidor. No estilo de vida atual, em especial nas grandes cidades, o usuário se encontra fora de sua residência por boa parte do dia. O acesso ao SAC pelo celular viabiliza um adequado diálogo entre fornecedor e consumidor de um bem ou serviço, sendo, portanto, desejável do ponto de vista da proteção dos direitos deste último.

Oferecemos, pois, este texto, com o objetivo de assegurar o uso do 0800 aos portadores de telefones móveis. Em vista dos benefícios da iniciativa para o consumidor e do decorrente amadurecimento das relações de consumo, esperamos contar com o apoio de nossos Pares no exame e na aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 19 de junho de 2013

Deputado **MAJOR FÁBIO**
DEM/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção II
Da Oferta

.....

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Seção III
Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.852, DE 2013

(Do Sr. Leonardo Gadelha)

Obriga que todas as empresas prestadoras de serviço, público ou particular, que já possuam Serviço de Apoio/ Atendimento ao Cliente/Consumidor (SAC) para que o consumidor possa tirar dúvidas e esclarecimentos ou fazer reclamações, o faça de forma gratuita, inclusive com chamadas originada de telefone celular.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-896/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art.º 1º - Fica determinado que toda empresa prestadora de serviços ao consumidor, quer de serviço publico ou privado, que já possuam o Serviço de Apoio/Atendimento ao Cliente/Consumidor (SAC), ou algo que se assemelhe, sejam obrigadas a oferecer um telefone gratuito (0800), para que o consumidor possa tirar dúvidas ou esclarecimentos e fazer reclamações, quer originado de telefone fixo ou celular.

Art.º 2º - Fica, a empresa prestadora de serviço ao consumidor, obrigada a divulgar o numero de telefone gratuito para que o consumidor possa tirar dúvidas ou esclarecimentos e fazer reclamações, sob pena de multa de 1 (um) salário mínimo, até que cesse a irregularidade, que será revertida ao PROCON municipal da circunscrição do estabelecimento infrator.

Art.º 3º - O PROCON municipal da circunscrição do estabelecimento infrator ficará responsável pela fiscalização e aplicação da multa.

Art. 4º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

A crescente reclamação das empresas prestadoras de serviço faz com que os consumidores, parte hipossuficiente na relação, sejam

prejudicados quando da busca de resolução dos problemas inerentes à relação de consumo, principalmente quando que deu causa ao problema não foi o consumidor.

Acontece que quando o consumidor efetua uma ligação para efetuar alguma reclamação às empresas, quando estas são completadas, se demoram por inúmeros minutos, causando mais um prejuízo ao consumidor onerando a sua conta telefônica, além do prejuízo causado pelo motivo o qual levou a ligação.

Ademais, é de conhecimento geral que muitos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), são ligações pagas através do prefixo 0300 ou 4001/4004 onde as ligações são tarifadas por minutos, fazendo com que o consumidor, preocupado com a conta do telefone, desista da ligação e o problema não seja solucionado.

Sala das Sessões, em 28 de junho de 2013.

Deputado LEONARDO GADELHA
PSC/PB

PROJETO DE LEI N.º 6.220, DE 2013

(Do Sr. Edmar Arruda)

Acrescenta o inciso VII ao art. 33 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, para garantir o direito a atendimento presencial aos assinantes dos serviços de acesso condicionado, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1798/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso VII ao art. 33 da Lei n° 12.485, de 12 de setembro de 2011, para garantir o direito a atendimento presencial aos assinantes de serviços de acesso condicionado, e dá outras providências.

Art. 2º O art. 33 da Lei n° 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso VII.

"Art. 33. .....

.....

VII – a atendimento presencial que permita o encaminhamento de solicitações, reclamações, elogios e qualquer outra espécie de contato relativo aos serviços ofertados pela prestadora, em todos os municípios com mais de 100.000 (cem mil) habitantes nos quais a prestadora oferece os seus serviços ao público em geral.

Art. 3º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A televisão por assinatura no Brasil ganhou, recentemente, uma nova legislação, moderna e abrangente, que está revolucionando este setor. Diversas foram as melhorias neste mercado introduzidas pela Lei, permitindo um crescimento considerável de produtoras brasileiras de audiovisual, aumentando a visibilidade de conteúdos nacionais e ampliando os direitos do consumidor.

Contudo, em que pese a qualidade desta legislação, fruto de um trabalho árduo e sério do Poder Legislativo, entendemos que há ainda espaço para avanços nas regras do setor de TV por assinatura – especialmente na defesa dos direitos do consumidor. Uma das questões mais fundamentais que merecem reparo, em nossa análise, é a relativa ao atendimento ao cliente. Ao longo dos muitos anos da existência da TV por assinatura no País, inclusive após a aprovação da nova legislação do setor, tem ficado cada vez mais claro que o relacionamento com o consumidor é o grande calcanhar de Aquiles deste setor.

Exatamente por isso, apresentamos o presente projeto de lei, que visa quebrar este ciclo de mau atendimento, gerado em grande parte pela exclusividade do tele atendimento, em detrimento do atendimento presencial. Nossa proposição pretende acrescentar inciso ao art. 33 da Lei n° 12.485, de 12 de setembro de 2011, para garantir o direito a atendimento presencial aos assinantes de serviços de acesso condicionado. Com vistas a minimizar os impactos financeiros que podem vir a ser infligidos às operadoras – sobretudo àquelas que transmitem sua programação via satélite, inclusive para municípios muito pequenos – limitamos a obrigatoriedade de oferta de atendimento presencial aos municípios com mais de 100 mil habitantes nos quais a prestadora oferece os seus serviços ao público em geral.

Assim, certos da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, conclamamos o apoio dos nobres pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 29 de agosto de 2013.

Deputado Edmar Arruda

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 12.485, DE 12 DE SETEMBRO DE 2011

Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis nºs 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

CAPÍTULO VIII
DOS ASSINANTES DO SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO

Art. 33. São direitos do assinante do serviço de acesso condicionado, sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e nas demais normas aplicáveis às relações de consumo e aos serviços de telecomunicações:
I - conhecer, previamente, o tipo de programação a ser exibida;
II - contratar com a distribuidora do serviço de acesso condicionado os serviços de instalação e manutenção dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;
III - (VETADO);
IV - relacionar-se apenas com a prestadora do serviço de acesso condicionado da qual é assinante;
V - receber cópia impressa ou em meio eletrônico dos contratos assim que formalizados;
VI - ter a opção de contratar exclusivamente, de forma onerosa, os canais de distribuição obrigatória de que trata o art. 32.
Art. 34. As prestadoras do serviço de acesso condicionado deverão atender os usuários em bases não discriminatórias, exceto se a discriminação for necessária para o alcance de objetivos sociais relevantes suportados por políticas públicas que a justifiquem.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 6.224, DE 2013

(Do Sr. Edmar Arruda)

Acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial aos usuários de serviços de telecomunicações, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial aos usuários de serviços de

telecomunicações, e dá outras providências.

Art. 2º O art. 3º da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII.

"Art. 3º .....

.....

XIII – a atendimento presencial que permita o encaminhamento de solicitações, reclamações, elogios e qualquer outra espécie de contato relativo aos serviços ofertados pela prestadora, em todos os municípios com mais de 100.000 (cem mil) habitantes nos quais a prestadora oferece os seus serviços ao público em geral.

Art. 3º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, o Brasil experimentou um crescimento vertiginoso da sua base de telefones em operação. Este crescimento foi mais intenso na telefonia móvel – em um curto período de oito anos, compreendido entre junho de 2005 e junho de 2013, saltamos de 75,5 milhões de celulares habilitados para mais de 265,7 milhões. Trata-se sem dúvida de uma estatística bastante animadora, que demonstra um intenso processo de inclusão que vem sendo realizado nas telecomunicações brasileiras. Hoje, já nos encontramos bastante próximos de uma realidade de plena universalização das telecomunicações, possibilitada sobremaneira pela popularização do celular.

Mas, em descompasso com esta modernização do cenário das comunicações no Brasil, a qualidade da prestação dos serviços vem caindo de maneira igualmente vertiginosa. Não por acaso, as prestadoras dos serviços de telecomunicações estão no topo da lista de reclamações dos Procons de todo o País. E boa parte dessa falta de qualidade na prestação dos serviços é decorrente da ausência de canais diretos de interlocução entre consumidores e operadoras. Os meros atendimentos à distância – de péssima qualidade, diga-se de passagem - não são capazes de suprir a demanda por contatos com operadoras, e há uma notória falta de postos de atendimento presencial das empresas.

Ciente desta falha, o Governo Federal chegou a aventar a possibilidade de estipular uma meta de instalação de postos de serviço de telecomunicações. De acordo como o Decreto n° 4.769, de 27 de junho de 2003, que "aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público – PGMU – e dá outras providências", até o final de 2011, todos os

municípios brasileiros nos quais existissem acessos individuais de telecomunicações deveriam contar com um posto avançado que, entre outros serviços, prestaria atendimento pessoal ao usuário.

Contudo, tal regra, caso tivesse sido implementada, valeria apenas para a telefonia fixa. Restaria uma lacuna, já que não existiriam regras sobre atendimento pessoal para operadoras de telefonia celular. Mas nem mesmo essa regra incompleta entrou efetivamente em vigor. Isso porque o Decreto n° 6.424, de 2008, aboliu os compromissos de instalação de postos de serviços de telecomunicações, gerando um retrocesso na nossa política de telecomunicações.

Para quebrar este ciclo de desrespeito ao consumidor, nossa proposição pretende acrescentar inciso ao art. 3º da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir o direito a atendimento presencial aos usuários dos serviços de telecomunicações. Com vistas a minimizar os impactos financeiros que podem vir a ser infligidos às operadoras, limitamos a obrigatoriedade de oferta de atendimento presencial aos municípios com mais de 100 mil habitantes nos quais a prestadora oferece os seus serviços ao público em geral.

Assim, certos da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, conclamamos o apoio dos nobres pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 29 de agosto de 2013.

Deputado Edmar Arruda

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.
Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e

funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofreqüências.
Art. 2º O Poder Público tem o dever de:
I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;
II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;
III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;
IV - fortalecer o papel regulador do Estado;
V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;
VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.
Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
.....
.....

DECRETO Nº 4.769, DE 27 DE JUNHO DE 2003

Aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997,

DECRETA:

Art. 1º. Fica aprovado na forma do Anexo a este Decreto, o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU.
Art. 2º. O Plano de que trata o art. 1º produzirá efeitos a partir de 1º de janeiro de 2006, data na qual fica revogado o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, aprovado pelo Decreto nº 2.592, de 15

de maio de 1998.
Art. 3º. Fica revogado, a partir da publicação deste Decreto, o disposto na alínea "b" do inciso II do art. 7º do Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, aprovado pelo Decreto nº 2.592, de 15 de maio de 1998.
Brasília, 27 de junho de 2003; 182º da Independência e 115º da República

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Miro Teixeira

DECRETO Nº 6.424, DE 4 DE ABRIL DE 2008

Altera e acresce dispositivos ao Anexo do Decretonº 4.769, de 27 de junho de 2003, queaprova o Plano Geral de Metas para a Universalizaçãodo Serviço Telefônico Fixo Comutadoprestado no Regime Público - PGMU.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997,
DECRETA:
Art. 1º O Capítulo IV do Anexo ao Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, passa a denominar-se "DAS METAS DE IMPLEMENTAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA DE REDE DE SUPORTE DO STFC PARA CONEXÃO EM BANDA LARGA".
Art. 2º O Capítulo V do Anexo ao Decreto nº 4.769, de 2003, passa a denominar-se "DAS METAS DE POSTOS DE SERVIÇO EM ZONA RURAL".
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 6.281, DE 2013

(Do Sr. Major Fábio)

Acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar as prestadoras do serviço de telecomunicações a ofertar atendimento presencial aos usuários em localidades com mais de quinze mil habitantes.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar as prestadoras do serviço de telecomunicações a ofertar atendimento presencial aos usuários em localidades com mais de quinze mil habitantes.

Art. 2º O art. 3º da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII.

"Art. 3º .....

.....

XIII – a atendimento presencial que permita o recebimento de solicitações, reclamações, elogios e qualquer outra espécie de demanda do usuário, em todas as localidades com mais de quinze mil habitantes nas quais a prestadora oferece os seus serviços para o público em geral." (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor cento e vinte dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Em junho de 2003, por meio do Decreto n° 4.769, este governo havia prometido que todos os municípios brasileiros nos quais existissem acessos individuais de telefonia fixa contariam com um posto avançado das empresas de telefonia. Este posto prestaria diversos serviços à população – em especial o atendimento pessoal ao usuário, onde ele poderia apresentar diretamente suas demandas a um funcionário da empresa telefônica. Não era uma mera benesse governamental, e sim a transformação em ato prático de uma antiga demanda dos usuários de telecomunicações, já fartos do péssimo atendimento que recebem por parte das operadoras de telefonia.

Pois esta promessa - como muitas outras do governo atual e do seu antecessor - não saiu do papel. Pior que isso, nem mesmo no papel existe mais. Isso porque o Decreto n° 6.424, de 2008, revogou as metas de instalação de postos de atendimento presencial, sem que fosse apresentada à sociedade qualquer justificativa plausível para esta medida arbitrária. Com isso, foram prejudicados todos os milhões de brasileiros usuários dos serviços de telecomunicações, que tiveram de seguir padecendo com a falta de postos de atendimento presencial para a apresentação de suas queixas – que, por sinal, são numerosas.

Por isso, pretendemos, com este projeto, atender de uma vez por todas a este anseio dos usuários de telecomunicações, para garantir o direito de

atendimento presencial por parte das prestadoras de telecomunicações. Nossa proposição acrescenta inciso ao art. 3º do Código Brasileiro de Telecomunicações, para obrigar as prestadoras do serviço de telecomunicações a ofertar atendimento presencial aos usuários em todas as localidades com mais de quinze mil habitantes. A proposta dá prazo de cento e vinte dias para a instalação destes postos de atendimento – tempo mais que razoável, tendo em vista o enorme poder econômico das empresas de telecomunicações, donas de faturamentos bilionários.

Desse modo, com a absoluta certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, e com o firme intuito de beneficiar os consumidores dos serviços de telecomunicações, conclamamos o apoio dos nobres pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 05 de setembro de 2013

Deputado **MAJOR FÁBIO**
DEM/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.
Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofreqüências.
Art. 2º O Poder Público tem o dever de:
I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;
II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;
III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;
IV - fortalecer o papel regulador do Estado;
V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.
Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
.....
.....

DECRETO Nº 4.769, DE 27 DE JUNHO DE 2003

** Revogado pelo Decreto nº 7.512, de 30 de Junho de 2011*

Aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997,
DECRETA:

Art. 1º. Fica aprovado na forma do Anexo a este Decreto, o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU.
Art. 2º. O Plano de que trata o art. 1º produzirá efeitos a partir de 1º de janeiro de 2006, data na qual fica revogado o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, aprovado pelo Decreto nº 2.592, de 15 de maio de 1998.
Art. 3º. Fica revogado, a partir da publicação deste Decreto, o disposto na alínea "b" do inciso II do art. 7º do Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, aprovado pelo Decreto nº 2.592, de 15 de maio de 1998.

Brasília, 27 de junho de 2003; 182º da Independência e 115º da República

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Miro Teixeira

DECRETO Nº 7.512, DE 30 DE JUNHO DE 2011

Aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV,

da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997,
DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado, na forma dos Anexos I, II e III a este Decreto, o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU.
Art. 2º A Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL deverá adotar, até 31 de outubro de 2011, as medidas regulatórias necessárias para estabelecer padrões de qualidade para serviços de telecomunicações que suportam o acesso à Internet em banda larga, definindo, entre outros, parâmetros de velocidade efetiva de conexão mínima e média, de disponibilidade do serviço, bem como regras de publicidade e transparência que permitam a aferição da qualidade percebida pelos usuários.
Art. 3º A ANATEL deverá, para fins de ampliação do acesso às telecomunicações e em cumprimento ao art. 2º da Lei nº 9.472, de 1997, licitar, até 30 de abril de 2012, a expedição de autorização de uso das subfaixas de radiofrequência de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz, de modo a exigir dos vencedores contrapartidas na forma de atendimento a áreas rurais e regiões remotas, observados os seguintes princípios:
I - ampliação progressiva da penetração de serviços de telecomunicações de voz e de telecomunicações de dados nas áreas rurais e nas regiões remotas, por meio de critérios de seleção, previstos em edital, da melhor proposta na licitação, baseados em menor preço dos planos de serviço ao consumidor final;
II - atendimento para acesso à Internet em banda larga, de forma gratuita, em todas as escolas públicas rurais situadas na área de prestação do serviço, durante a totalidade do prazo de outorga, nas condições previstas em edital de licitação;
III - estabelecimento de obrigação de fornecer infraestrutura a baixo custo às prestadoras sujeitas às metas de acesso rural aprovadas por este Decreto, a preços fixados segundo metodologia estipulada em edital; e
IV - compromissos de abrangência geográfica mínima de trinta quilômetros a partir de localidades atendidas com acessos individuais do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.
Art. 4º A ANATEL deverá licitar, até 30 de abril de 2012, a expedição de autorização de uso das subfaixas de radiofrequências de 2.500 MHz a 2.690 MHz para fins de ampliação de acesso às telecomunicações em banda larga móvel de alta velocidade, com tecnologia de quarta geração.
Art. 5º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.
Art. 6º Fica revogado o Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003.

Brasília, 30 de junho de 2011; 190º da Independência e 123º da República.
DILMA ROUSSEFF
Paulo Bernardo Silva

ANEXO I

PLANO GERAL DE METAS PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO PRESTADO NO REGIME PÚBLICO - PGMU

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Para efeitos deste Plano, entende-se por universalização o direito de acesso de toda pessoa ou instituição, independentemente de sua localização e condição socioeconômica, ao Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, destinado ao uso do público em geral, prestado no regime público, conforme definição do Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações Prestado no Regime Público - PGO, aprovado pelo Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008, bem como a utilização desse serviço de telecomunicações em serviços essenciais de interesse público, nos termos do art. 79 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, mediante o pagamento de tarifas estabelecidas na regulamentação específica.
Art. 2º Este Plano estabelece as metas para a progressiva universalização do STFC prestado no regime público, a serem cumpridas pelas concessionárias do serviço, nos termos do art. 80 da Lei nº 9.472, de 1997.

§ 1º Todos os custos relacionados com o cumprimento das metas previstas neste Plano serão suportados, exclusivamente, pelas concessionárias por elas responsáveis, nos termos fixados nos respectivos contratos de concessão e neste Plano.
§ 2º A Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, em face de avanços tecnológicos e de necessidades de serviços pela sociedade, poderá propor a revisão do conjunto de metas que objetivam a universalização do serviço, observado o disposto nos contratos de concessão, bem como propor metas complementares ou antecipação de metas estabelecidas neste Plano, a serem cumpridas pelas prestadoras do STFC, definindo, nestes casos, fontes para seu financiamento, nos termos do art. 81 da Lei nº 9.472, de 1997.
.....
.....

DECRETO Nº 6.424, DE 4 DE ABRIL DE 2008

Altera e acresce dispositivos ao Anexo do Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, que aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado no Regime Público - PGMU.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997,
DECRETA:

Art. 1º O Capítulo IV do Anexo ao Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, passa a denominar-se "DAS METAS DE IMPLEMENTAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA DE REDE DE SUPORTE DO STFC PARA CONEXÃO EM BANDA LARGA".
Art. 2º O Capítulo V do Anexo ao Decreto nº 4.769, de 2003, passa a denominar-se "DAS METAS DE POSTOS DE SERVIÇO EM ZONA RURAL".
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 6.534, DE 2013

(Do Sr. Júlio Campos)

Acrescenta o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações, para estabelecer que todo o material publicitário das prestadoras de serviços de telecomunicações deverá incluir número do código de acesso a seus Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-3390/2012.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o art. 78-A à Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997, para estabelecer que todo o material publicitário das prestadoras de serviços de telecomunicações deverá incluir número do código de acesso a seus Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone.

Art. 2º A Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos

serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional n° 8, de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 78-A:

"Art. 78-A. Todo material publicitário das prestadoras de serviços de telecomunicações, incluindo publicidade distribuída de forma avulsa, publicidade veiculada por meio da imprensa escrita, inserções publicitárias no rádio e na televisão ou qualquer outro tipo de publicidade, divulgado por qualquer meio, deverá conter, de forma facilmente visível e com características a serem definidas em regulamentação, indicação do seu número do código de acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC gratuito por telefone. **(NR)***"*

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

JUSTIFICAÇÃO

O Decreto n° 6.523, de 31 de julho de 2008, tornou obrigatório a todos os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal – incluindo as prestadoras dos serviços de telecomunicações – o fornecimento de Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone – SAC. O serviço deve ser gratuito, disponível ininterruptamente durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, e deve ainda atender a critérios mínimos de qualidade de atendimento.

Trata-se, sem dúvida, de um grande avanço para as relações de consumo no País, tornando nosso sistema de defesa do consumidor ainda mais eficiente. Contudo, diversas empresas, principalmente as operadoras de telefonia fixa e móvel, têm adotado uma estratégia extremamente questionável para se furtarem da obrigação criada pelo Decreto n° 6.523, de 2008: evitam ao máximo divulgar o número dos seus SACs, o que resulta em evidente prejuízo ao consumidor.

Desse modo, torna-se necessária a intervenção do poder público, de modo a estabelecer políticas que propiciem a máxima divulgação dos números dos SACs das diversas empresas reguladas pelo Poder Público federal. No âmbito das prestadoras de telefonia, acreditamos que uma medida simples e de grande impacto seria o acréscimo de uma regra à Lei Geral de Telecomunicações, tornando obrigatório que todo material publicitário dessas empresas inclua o número do código de acesso a seus Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone. Essa medida teria custo zero, tanto para o Poder Público quanto para as próprias operadoras, e contribuiria significativamente para a divulgação destes canais de atendimento, que são de suma importância para que os consumidores possam contatar as empresas de telefonia e fazer valer os seus direitos.

É o que pretendemos fazer por meio deste Projeto de Lei, cujo texto estabelece que todo o material publicitário das prestadoras de serviços de telecomunicações deverá incluir número do código de acesso a seus Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone. Certos da conveniência e oportunidade desta proposição, conclamamos o apoio dos nobres pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 09 de outubro de 2013.

Deputado JÚLIO CAMPOS

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

LIVRO III

DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III

DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II

DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I

DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1° Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2° Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....

.....

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO
DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.
Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 6.536, DE 2013

(Do Sr. Júlio Campos)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, vedando a cobrança de ligações efetuadas entre o cliente e a prestadora do serviço contratado.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2854/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, vedando a cobrança de ligações efetuadas entre o cliente e a prestadora do serviço contratado.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte dispositivo:

"*Art. 78 – B Na prestação de serviços de telecomunicações de interesse coletivo será vedada a cobrança de ligação, conexão ou transação realizada entre o prestador do serviço e seu cliente, por iniciativa de qualquer das partes.*

Parágrafo único. Incluem-se na vedação do caput os serviços prestados diretamente ou mediante contratação de terceiros pela operadora para sua prestação, na forma de regulamento." (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

As operadoras de serviços de telecomunicações destinados ao usuário final cobram pela prestação de informações, atendimento ao cliente, acesso a correio de voz ou correio eletrônico e outros serviços prestados diretamente ao seu usuário.

Em alguns casos, tais facilidades constituem suporte ao usuário cuja prestação deve ser compulsória, constituindo um direito de consumidor cuja cobrança seria incabível, a exemplo dos serviços de informação.

Em outros casos, fica caracterizada uma dupla arrecadação sobre o serviço, sob o ponto de vista do usuário. O serviço de caixa de mensagem de voz é um exemplo. A pessoa que realiza a ligação é cobrada pelo tempo utilizado para deixar a mensagem. E a pessoa que recebe, dependendo do contrato, poderá estar pagando pela ligação à caixa de mensagens. Cobra-se do remetente e do destinatário, o que constitui um abuso.

Ao usuário não interessa quais os recursos mobilizados para a prestação da facilidade. Os elementos de custos, internos à operadora, não podem servir como argumento para justificar artifícios de cobrança indevida, como vem ocorrendo.

Para coibir tais práticas, ofereço à Casa esta iniciativa, que explicita limites para a composição dos preços praticados por tais aplicações, vedando a cobrança da ligação entre o usuário e sua operadora. Acredito que tal disposição eleva a qualidade da regulação do serviço e, nesse sentido, espero contar com o apoio dos meus doutos Pares.

Sala das Sessões, em 09 de outubro de 2013.

Deputado JULIO CAMPOS

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I
DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1° Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2° Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 6.543, DE 2013

(Do Sr. Carlos Eduardo Cadoca)

Dispõe sobre a instalação de terminais para reclamação dos clientes, nas agências e postos de atendimento bancário das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-3211/2012.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a instalação de terminais para reclamação dos clientes, nas agências e postos de atendimento bancário das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Art. 2º As instituições mencionadas no artigo 1º, devem tornar disponível, pelo menos um terminal eletrônico dedicado exclusivamente ao preenchimento gratuito de formulário de reclamação.

Art. 3º Os terminais devem estar programados para, após o preenchimento dos documentos de reclamação, encaminhá-los imediata e simultaneamente para:

I – o Banco Central do Brasil;

II – o PROCON da unidade da Federação na qual está sendo originada a reclamação;

III – a Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público Federal;

IV – a Secretaria de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça;

V – Entidades de representação das instituições de que trata o artigo 1º desta Lei; e

VI – a matriz da instituição, alvo da reclamação.

Parágrafo único. Ao cliente será fornecido no ato, comprovante de envio do formulário para os órgãos dispostos nos inciso de I a V.

Art. 4º Os terminais de que trata o artigo 2º desta Lei devem:

I - ficar localizados em ponto de fácil acesso e visualização por todos aqueles que frequentem o espaço físico da agência ou posto de atendimento;

II - ter funcionamento pelo menos concomitante ao da agência.

Art. 5º No caso do cliente que se declarar analfabeto ou fisicamente incapaz, a instituição deverá disponibilizar funcionário ou estagiário com o intuito de preencher o formulário eletrônico e enviá-lo.

Art. 6º Na eventual falta de energia ou outro problema técnico que impeça o funcionamento momentâneo da agência ou posto de atendimento, caberá à instituição:

I – disponibilizar formulário em papel, em duas vias, a ser preenchido pelo cliente;

II – destacar funcionário ou estagiário para preencher o formulário, caso o cliente se declare analfabeto ou fisicamente incapaz;

III – fornecer ao cliente, comprovante de recebimento com dia, hora e matrícula do

funcionário, bem como número de protocolo do formulário preenchido;

IV – encaminhar nas próximas 24 horas, original e cópias autenticadas para os órgãos de que trata do art. 3º.

Art. 7º A ausência do terminal de que trata o inciso I do artigo 2º desta Lei, ou a sua inoperância, exceto por falta de energia ou outro problema técnico momentâneo e alheio ao controle da agência, implica o pagamento de multa, por ocorrência registrada, no valor de R$ 1.000,00 (mil reais) corrigido anualmente pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que o venha a substituir.

Art. 8º É vedada a utilização de recursos públicos de qualquer natureza para a adoção das medidas cabíveis nesta Lei, exceto para que as entidades públicas mencionadas no artigo 3º recepcionem e façam o tratamento das informações.

Art. 9º O valor da multa prevista no artigo 6º desta Lei será destinado ao fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

Art. 11 Caberá ao Poder Executivo, elaborar o formulário, os dados e mecanismos para preenchimento e envio e disponibilizá-lo eletrônica ou fisicamente às agências e postos de que trata o art. 1º.

Art. 10 Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

No ano de 2012, as maiores instituições financeiras do País representaram a metade das 10 empresas que receberam o maior número de reclamações de consumidores, segundo classificação da Fundação Procon-SP apresentada no quadro abaixo.

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

Instituição	Número de reclamações em 2012	Posição no ranking de 2012	Posição no ranking de 2011
Grupo Itaú-Unibanco	1108	**1ª**	**3ª**
Grupo Claro (Claro, Embratel Fixa e TV)	1006	2ª	16ª
Grupo Bradesco	976	**3ª**	**1ª**

Grupo Vivo (Telefônica, Vivo, TVA)	967	4ª	6ª
Grupo B2W (Americanas.com, Submarino, Shoptime, Sou Barato)	718	5ª	2ª
Grupo BV (Financeira, Banco Votorantim)	621	**6ª**	**25ª**
Grupo Carrefour (Banco CSF, varejo)	595	**7ª**	**9ª**
Grupo Oi (Oi Fixa, Oi Móvel)	586	8ª	7ª
Eletropaulo	576	9ª	8ª
Grupo Santander	568	**10ª**	**11ª**

Fonte: Fundação PROCON-SP

Ao se deparar com os volumosos lucros apresentados por essas instituições, fica a forte impressão no consumidor, de que ele está sendo lesado e que parte desse imenso lucro vem da crescente queda na qualidade dos serviços prestados por essas instituições, quase todos taxados, além do alto *spread* cobrado nos financiamentos. Com o passar dos anos, a informática vem tomando conta do sistema bancário brasileiro. Lamentavelmente, a quantidade de funcionários nas agências e postos de atendimento bancário não tem acompanhado o crescimento do número de clientes dessas empresas.

LUCRO LÍQUIDO DAS CINCO EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2012

Instituição	Posição no ranking de 2012	Lucro líquido em 2012 (R$)
Grupo Itaú-Unibanco	**1ª**	13,6 biihões
Grupo Claro (Claro, Embratel Fixa e TV)*	2ª	796 milhões
Grupo Bradesco	**3ª**	11,5 bilhões

Grupo Vivo (Telefônica, Vivo, TVA)	4ª	4,5 bilhões
Grupo B2W (Americanas.com, Submarino, Shoptime, Sou Barato)	5ª	- 170,7 milhões

Fontes: http://www.itauunibanco.com.br/relatoriodesustentabilidade/2012/pt/ra/index.html
https://www.bradescori.com.br/site/conteudo/informacoes-financeiras/demonstracoes-financeiras.aspx?secaoId=721
http://www.b2wdigital.com/upload/releasesderesultados/00002137.pdf
http://telefonica.mediagroup.com.br/pt/Download/808_Press_Release_4T12.pdf
http://br.reuters.com/article/internetNews/idBRSPE91C04720130213

* Sem os dados da Claro, notícias nos jornais indicam prejuízo de R$ 880 milhões.

As discrepâncias mencionadas acima seriam ainda piores caso o registro de reclamações fosse feito no exato momento em que a violação aos direitos dos consumidores ocorresse.

As pessoas estão a cada dia mais atribuladas. O tempo de deslocamento até um posto do PROCON, por exemplo, principalmente nas grandes cidades é, de fato, um grande obstáculo para a população, que acaba por não registrar as suas queixas.

Além da mobilidade, o desconhecimento dos direitos dos consumidores e dos mecanismos colocados à sua disposição para a solução dos problemas também são fatores que mascaram o descaso das empresas financeiras. Estas deveriam prestar um serviço condizente com a sua excelência operacional e com o nível de rentabilidade dos seus negócios.

Esta proposição visa facilitar o processo de reclamação. Havendo no mesmo ambiente físico em que se dá a violação do direito do consumidor, uma maneira de registrar o ocorrido, com certeza, a real qualidade do atendimento viria à tona com ainda mais intensidade. Entendo que não há porquê ter receio da instalação desses terminais. Respeitando-se o consumidor, os terminais seriam pouco usados. Ademais, as exorbitantes margens de lucro permitem, com sobra, investir no sistema de reclamação. É preciso dar um pouco mais de retorno à população consumidora e dependente do sistema bancário.

Poderíamos até mesmo entender que, se não fosse tão dispendioso aos cofres públicos, seria o caso de o Banco Central do Brasil e do PROCON de cada Estado, assim como acontece com a Agência Nacional de Aviação Civil e dos Juizados Especiais, que se instalaram em alguns aeroportos para prestar o pronto atendimento aos viajantes que sofreram alguma lesão, também o fizessem. Por

outro lado, com os avanços da tecnologia, podemos chegar a uma solução econômica e cujo custo seja arcado pelos próprios causadores das infrações.

Os formulários, uma vez preenchidos pelos consumidores, serão enviados para o Banco Central do Brasil, o PROCON, o Ministério Público Federal, a Secretaria de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, a entidades de representação das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, bem como às matrizes de tais instituições. O preenchimento será eletrônico ou por meio de formulário escrito (este, somente aplicável no caso de queda de energia ou outro problema alheio ao controle da agência, como por exemplo, queda momentânea do sistema informatizado). O cliente incapaz de preencher contará com o auxílio de um funcionário, destacado para esse fim.

O projeto prevê, ainda, que seja cobrada uma multa de R$ 1.000,00 (mil reais), corrigido anualmente pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que o venha a substituir, para cada ocorrência de ausência de terminal ou de sua inoperância. Os recursos arrecadados serão destinados a fundo gerido por um Conselho Federal ou por Conselhos Estaduais de que participarão necessariamente o Ministério Público e representantes da comunidade. Os recursos arrecadados serão destinados à reconstituição prejuízos causados, conforme preconiza a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.

Em suma, entendemos que os consumidores de produtos e serviços financeiros são merecedores de melhor tratamento por parte dos fornecedores, pelas evidências e motivos que apresentamos, razão pela qual, pedimos o apoio dos Colegas no sentido de vermos aprovada esta proposição.

Sala das Sessões, em 09 de outubro de 2013.

Deputado **CARLOS EDUARDO CADOCA**

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 7.347, DE 24 DE JULHO DE 1985

Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:
Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 12.529, de 30/11/2011, publicada no DOU de 1/12/2011, em vigor 180 dias após a publicação)*
I - ao meio-ambiente;
II - ao consumidor;
III - a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;
IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo. *(Inciso acrescido pela Lei nº 8.078, de 11/9/1990)*
V - por infração da ordem econômica; *(Inciso acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994, e com nova redação dada pela Lei nº 12.529, de 30/11/2011, publicada no DOU de 1/12/2011, em vigor 180 dias após a publicação)*
Art. 2º As ações previstas nesta Lei serão propostas no foro do local onde ocorrer o dano, cujo juízo terá competência funcional para processar e julgar a causa.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 8.233, DE 2014

(Do Sr. Thiago Peixoto)

Dispõe sobe o serviço de telefonia, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

Art. 2º As empresas operadoras de telefonia ficam obrigadas a instalar

escritórios nas capitais dos estados e demais municípios com mais de 500 mil habitantes que integrem sua área de atuação, no prazo de 180 dias a contar da data de vigência desta Lei.

Parágrafo único. Os escritórios previstos no caput terão por finalidade, entre outras, oferecer pleno atendimento aos usuários dos serviços de telecomunicações, de forma presencial.

Art. 3º. Às empresas operadoras de telefonia fixa e móvel é vedado imporem a seus clientes o uso do 0300 ou de outro número que implique o pagamento de tarifa, para

se comunicarem com o objetivo de obter informações ou tratarem de assuntos pertinentes a seus contratos de telefonia fixa ou móvel.

Parágrafo único. Para atender às necessidades dos usuários de serviços de telefonia fixa ou móvel as empresas de que trata o caput ficam obrigadas a disponibilizar a seus clientes reais ou potenciais o número 0800 ou qualquer outro que não implique pagamento de tarifa, sendo proibida a geração de qualquer ônus para o usuário.

Art. 4º É vedada a imposição de prazo de validade aos créditos pré-pagos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 1º. Fica estipulado o prazo de 24 meses após a utilização do cartão anterior para o usuário adquirir novos créditos, sob pena de perda da linha pré-paga.

§ 2º. As empresas operadoras de telefonia celular deverão comunicar aos usuários de cartões pré-pagos a medida prevista neste artigo.

Art. 5º. Em caso de não cumprimento desta Lei, as operadoras estarão sujeitas ao pagamento de multa a ser estabelecida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

Art. 6º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Em homenagem ao nobre deputado Moreira Mendes, e pela oportuna e meritória proposta, peço vênia para apresentar o presente Projeto de Lei que visa garantir ao usuário dos serviços de telecomunicações um atendimento adequado para a resolução de seus problemas e também, assegurar aos consumidores que possuem linha telefônica pré-paga uma prestação de serviço mais justa e eficiente.

O celular pré-pago se transformou em importante meio de comunicação por meio do qual as camadas de baixa renda da sociedade tiveram oportunidade de acesso aos serviços de telefonia.

No entanto, falhas na prestação dos serviços pelas empresas operadoras de telefonia vêm acarretando milhares de reclamações. A iniciativa de submeter à apreciação dos nobres pares o presente projeto de lei decorre do notório desequilíbrio entre o poderio das empresas operadoras de telefonia que operam no país, em comparação com o poder limitado dos usuários desses serviços.

Inicialmente, cabe justificar a proposição no que tange à exigência de que as empresas operadoras de telefonia móvel instalem escritórios nas capitais dos estados e nos municípios cuja população atinja mais de 500 mil habitantes, no prazo de 180 dias contados da vigência da nova lei.

A proposta se destina a atender às demandas dos usuários dos serviços de telefonia móvel residentes nas cidades do interior do país, que atualmente são obrigados a esclarecer dúvidas ou a fazer suas reclamações sem contar com qualquer apoio. A inexistência de escritórios, principalmente nas cidades do interior, obriga os usuários desses serviços a tentarem resolver os problemas com as empresas operadoras de telefonia móvel exclusivamente mediante o uso de comunicação telefônica com as próprias empresas das quais são clientes, muitas vezes sem êxito.

Essas empresas, apesar dos grandes lucros auferidos, não se dispõem a instalar escritórios nos quais sejam lotados empregados capacitados a prestarem serviços e informações a seus clientes para atender suas respectivas demandas de forma plena, isto é, sem a via de escape de se reportarem à central para protelar a solução dos problemas.

Além de não disponibilizarem escritórios para a solução de problemas dos usuários com os serviços de telefonia móvel, muitas vezes as referidas empresas ainda impõem aos seus clientes reais e potenciais a necessidade de efetuarem ligações mediante o pagamento de tarifas - pelo uso do número 0300 ou outros, caso tenham problemas a resolver ou dúvidas a sanar referentes aos seus respectivos contratos.

Outra aberração permitida pelo sistema ora em vigor contra a população de menor poder aquisitivo - principal usuária do celular pré pago, diz respeito à imposição de prazos curtos para a aquisição dos cartões necessários ao uso desses celulares, sob pena de perda da habilitação da linha telefônica. Trata-se de mecanismo de pressão odioso que vem sendo praticado contra os hipossuficientes pelas empresas de telefonia com pleno respaldado da regulamentação vigente.

Assim, o presente projeto procura corrigir essas distorções mediante a aplicação de medidas objetivas que poderão assegurar um certo equilíbrio nessas relações que atualmente são muito desiguais.

Os dados divulgados pela Anatel comprovam que a comunicação móvel ultrapassou o número de linhas telefônicas fixas existentes no país. Entre os usuários, oito em cada dez optaram pela modalidade pré-paga que não demanda a existência de contas nem de assinatura básica, razões que possibilitam maior controle dos usuários nos gastos com telefonia. Essa é a razão pela qual se tornou a modalidade preferida dos usuários de menor poder aquisitivo. Assim, tornar válidos por tempo indeterminado os crédito adquiridos para uso nos celulares pré pagos é medida que pode representar grande apoio principalmente aos usuários de baixa renda.

No mesmo sentido vale destacar que o projeto dá direito ao usuário permanecer com sua linha ativa por até 24 meses, ainda que não abasteça com novos créditos o celular pré-pago.

Dessa forma, entende-se plenamente justificada a necessidade de impor limites aos abusos cometidos contra a massa de usuários que não possuem mecanismos para se defender, pelo que se requer irrestrito apoio ao projeto de lei ora apresentado.

Diante do exposto, solicito o apoio dos nobres colegas Parlamentares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, 10 de dezembro de 2014.

Deputado Thiago Peixoto
PSD/GO

PROJETO DE LEI N.º 480, DE 2015

(Do Sr. Felipe Bornier)

Altera a Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a criação de mecanismos ao consumidor para facilitar o cancelamento de contratos de prestação de serviço por adesão, regulados pelo Poder Público

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 3663/2008.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta os §§ 6º, 7º e 8º ao artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção e defesa do consumidor e dá outras providências, estabelecendo mecanismos ao consumidor para facilitação do cancelamento de contratos de prestação de serviço por adesão, regulados pelo Poder Público.

Art. 2º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 54. .....

.....

§ 6º É vedada a inclusão de cláusula que impossibilite o cancelamento do contrato de adesão pelo consumidor, mesmo restando caracterizada sua inadimplência;

§ 7º Na oferta de produtos e serviços formalizados por meio de contratos de adesão regulados pelo Poder Público, o fornecedor deverá assegurar ao consumidor o cancelamento unilateral e imediato do contrato, disponibilizando Serviço de Atendimento Gratuito, presencial, por telefone ou através da rede mundial de

computadores (Internet), adotando procedimentos de segurança que garantam a correta identificação das partes.

§ 8º O serviço a que se refere o parágrafo anterior deverá estar disponível ao consumidor de modo ininterrupto, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, assegurado:

I - Prévio conhecimento ao consumidor sobre os canais de acesso ao SAG, de forma clara e objetiva, em todos os documentos e impressos entregues ao consumidor, na contratação e durante a fruição do serviço;

II - A disponibilização imediata das opções de contato com o atendente, reclamação ou cancelamento, logo no primeiro atendimento ou menu eletrônico de Unidade de Resposta Automática;

III - O início do atendimento e o tempo de espera de no máximo 5 (cinco) minutos, em quaisquer hipóteses, sendo expressamente vedada a utilização de quaisquer mecanismos para evitar ou retardar a opção de cancelamento do contrato;

IV - Durante o atendimento, a não finalização unilateral, pelo fornecedor, do contato mantido com o consumidor, antes da conclusão da demanda apresentada por este;

V - A eficácia imediata dos efeitos decorrentes da opção pelo cancelamento contratual, independentemente dos prazos para seu processamento administrativo e contábil e da caracterização de inadimplemento contratual do consumidor;

VI - No início e finalização do atendimento ao consumidor, o fornecimento de um número de protocolo capaz de comprovar o atendimento e ou cancelamento de serviço solicitado;

VII - A divulgação do número de contato telefônico do PROCON e do órgão público regulador do serviço contratado, na localidade de domicílio do consumidor. (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A multiplicidade de serviços regulados pelo Poder Público federal, em especial os planos de saúde, cartões de crédito, tv a cabo e telefonia, sujeitam-se à esfera de aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC), por foça do disposto no artigo 22 deste diploma consumerista, reforçado pelo caput do artigo 7º da Lei de

Concessões e Permissões de Serviços Públicos.

Nesse contexto, em nome da universalização e modicidade de custos, a figura do contrato de adesão, prevista no artigo 54 do CDC, foi adotada como solução para a simplificação da relação contratual entre fornecedores e consumidores/usuários.

Ocorre que na persecução dos objetivos supramencionados, muitos fornecedores adotam estratégias de venda extremamente agressivas, por meio de promoções às quais, em diversas situações, acabam configurando-se como verdadeiras práticas abusivas ou enganosas (marketing de emboscada, venda casada, cláusulas abusivas) que ao serem eventualmente percebidas pelo consumidor usuário (já no curso da vigência do serviço/contrato), ocasionam dificuldades à solução administrativa, dado o fato de algumas empresas adotarem mecanismos e procedimentos para coibir, dissuadir ou retardar a faculdade de que dispõe o consumidor/usuário quanto ao cancelamento do serviço contratado, tornando-o refém de expedientes como a "cédula de retenção"[2], a "queda de conexão" e a "fidelização", verdadeiras práticas abusivas e anticoncorrênciais que abarrotam os PROCONS e Juizados Especiais ao redor do Brasil.

Visando coibir a "dificultação" dos procedimentos de cancelamento dos contratos de adesão, em nome dos direitos do consumidor e, por conseguinte, do fomento à melhoria na qualidade dos serviços públicos regulados, em favor da livre concorrência; proponho aduzir novos dispositivos ao artigo 54 do CDC, estabelecendo mecanismos e procedimentos indispensáveis ao cancelamento de contratos de prestação de serviços por adesão.

Por entender que a presente proposição constitui-se em aperfeiçoamento desejável e oportuno da legislação consumerista, a teor dos indicadores fornecidos pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor e da progressão geométrica de novas ações judiciais nos Juizados Especiais de todo o Brasil, peço aos meus nobres Pares apoio para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 26 de fevereiro de 2015.

Dep. **FELIPE BORNIER**
PSD/RJ

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

[2] Softwares instalados em Unidades de Resposta Automática (URA) de Centrais de Atendimento à distância (telefone/Internet) configurados de modo a evitar ou retardar o cancelamento de um serviço, vendidos abertamente no mercado como "solução inovadora" de manutenção de faturamento.

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

.....

Seção III
Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

.....

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.
Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.
Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

.....

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

.....

Seção III
Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.
§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.
§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.
§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. *(Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008)*
§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.
§ 5º (VETADO).

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.
§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.
§ 2º (VETADO).
§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1°, sendo obrigatória a

participação dos consumidores e fornecedores.
§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.
.....
.....

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.
O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:
.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:
I - receber serviço adequado;
II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente. *(Inciso com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/5/1998)*
IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;
VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.
Art. 7º-A As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.
Parágrafo único. (VETADO) *(Artigo acrescido pela Lei nº 9.791, de 24/3/1999)*
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 684, DE 2015

(Do Sr. Heuler Cruvinel)

Dispõe sobre o funcionamento dos postos de atendimento presencial das empresas concessionárias de serviços públicos essenciais e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-3087/2008.

O congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica assegurado ao consumidor o atendimento presencial nas unidades de

concessionárias de serviços de fornecimento de água e energia, aos sábados, no horário compreendido entre 08:00h e 14:00h.

Parágrafo Único – As concessionárias citadas no caput deverão prestar o atendimento ao público de forma gratuita e através de senha, por ordem de chegada, respeitado o atendimento preferencial estabelecido em Lei.

Art. 2º O prazo para adequação das novas medidas, pelas concessionárias de serviços públicos será de 180 (cento e oitenta) dias, a partir da publicação desta Lei.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará a concessionária ao pagamento de multa.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÂO

É de salutar importância que os consumidores tenham o devido conhecimento de seus direitos no que diz respeito à prestação de serviços públicos, sobretudo quando tais serviços são prestados sob o regime de concessão e permissão de serviço público (como por exemplo, os serviços de fornecimento de energia elétrica ou de abastecimento de água), pelos quais as concessionárias e permissionárias são devidamente remuneradas por intermédio de tarifas pagas pelos usuários.

Em regra, os serviços públicos são prestados diretamente pelo Estado, através de seus órgãos e agentes, e são custeados pelos impostos que os administrados pagam ao Fisco, como nos casos dos serviços de saúde e de segurança pública. Entretanto, a execução de alguns serviços, é delegada a entes privados, que o exercem em nome próprio, por sua conta e risco.

Não obstante estejamos diante da prestação de um serviço público, a relação é de consumo, uma vez que é remunerada por intermédio de tarifa, e o Código de Defesa do Consumidor deverá ser aplicado, podendo o usuário, ou até mesmo – em alguns casos – o terceiro não-usuário do serviço, que se sentir prejudicado, pleitear judicialmente reparação por danos sofridos em decorrência de condutas dessas empresas.

Nesses casos, a responsabilidade das concessionárias e permissionárias de serviço público é objetiva, consoante disposição expressa do art. 37, § 6º da CF/88 e art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade é dita objetiva, na medida em que o dano causado ao consumidor deve ser reparado independente de culpa da entidade prestadora do serviço. Se houve dano ao consumidor, não importe se a concessionárias agiu com dolo ou culpa, o consumidor deverá ser reparado, salvo algumas exceções expressamente previstas em lei.

Nesse contexto, conforme disposto no art. 22 do Código de Defesa Consumidor, os serviços prestados por estas entidades deverão obedecer aos princípios da adequação, eficiência, segurança, e em relação aos essenciais, o da continuidade. Quando a pessoa jurídica de direito privado prestadora do serviço viola tais princípios e causa dano ao consumidor, é indiscutível que esse faz jus a uma reparação pelo dano sofrido.

Apesar de todo este arcabouço jurídico-protetivo, são inúmeras as reclamações dos consumidores relacionadas à má prestação de serviço, sobretudo por parte de operadoras de energia elétrica e abastecimento de água.

Diante desta situação, um grande problema aflige o consumidor, quando necessita de disponibilizar os serviços descritos no texto de Lei aos sábados, eis que as unidades de atendimentos não abrem ao público, adiando um problema que poderia ser prontamente resolvido, para o próximo dia útil, impondo uma espera imotivada. Na maioria dos casos, a necessidade de se manter aberta a loja presencial é justificada pelo fato de que a grande maioria dos titulares dos serviços contratados trabalha nos dias úteis e não podem obter as informações que necessitam.

Devemos proporcionar aos consumidores desses serviços, uma solução rápida ao seu problema, devido se tratar de serviço essencial, acredito, ainda, que esta proposição proporcionará a população maior comodidade, facilidade e celeridade, obrigação do prestador de serviço delegado.

Por fim, dada à relevância do tema é que ora apresentamos esta proposição, esperando contar com o indispensável apoio dos nossos ilustres pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 11 de março de 2015.

Deputado Federal HEULER CRUVINEL

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

.....

TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

.....

CAPÍTULO VII
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I
Disposições Gerais

Art. 37**.** A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: *("Caput" do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003)*

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: *("Caput" do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
a) a de dois cargos de professor;
b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;
c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; *(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001)*
XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;
XIX – somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;
XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.
XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. *(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003)*
§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.
§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.
§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:
I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna,

da qualidade dos serviços;
II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. *(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.
§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.
§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.
§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:
I - o prazo de duração do contrato;
II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;
III - a remuneração do pessoal. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)*
§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)*
§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)*
Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: *("Caput" do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;
III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;
IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;
V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.
.....
.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

.....

Seção II
Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

.....

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.
§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
I - o modo de seu fornecimento;
II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
III - a época em que foi fornecido.
§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.
§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.
§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.
Art. 15. (VETADO).

.....

Seção III
Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

.....

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.
Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas

neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.
Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 926, DE 2015

(Do Sr. Gilberto Nascimento)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento por pessoa física, atendente humano nos serviços de atendimento ao consumidor - SAC das telefonias, nos termos que requer.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O atendimento nos serviços de atendimento ao consumidor – SAC nas empresas de telefonia serão obrigatoriamente realizados diretamente por pessoa física, atendente humano.

Art. 2º Fica vedada a utilização de atendimento eletrônico de qualquer outro sistema eletrônico para absorção de informações prévias no caso de serviços de atendimento ao consumidor – SAC das empresas de telefonia.

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

JUSTIFICAÇÃO

A atividade das telefônicas em nosso país há muito passou a ser parte integrante da cadeia de produção de riquezas e de renda, ademais, a telefonia tem sido utilizada para infinitas atividades sendo intrinsecamente ligada ao estilo de vida da população brasileira.

Não obstante o papel relevante e de intensa interação com a sociedade brasileira, o entrave se apresenta quando da necessidade de resolução de problemas, reajustes de planos, enfim, quando o Serviço de Atendimento ao Consumidor SAC precisa ser utilizado.

Não obstante os avanços gerados pelo Decreto n.º 6.523 de 31 de junho de 2008 que visou assegurar a melhoria do atendimento das telefônicas com a população, percebe-se que as telefônicas de uma forma geral adotaram mecanismos eletrônicos que desumanizaram o atendimento, e que na prática tem servido como subterfúgio para que as telefônicas cumpram com o período estipulado para atendimento.

Note-se que quando a demanda para a solução de um problema telefônico, este pode ser múltiplo e nada mais escorreito que o atendimento seja direito e sem o entrave do atendimento eletrônico que mais serve para agravar o nível de estresse do cliente, e não dirime o problema.

A forma como as telefônicas têm utilizado os serviços eletrônicos nos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC na realidade se mostram como um grande engodo que nada acrescem à melhoria de serviço que se busca.

Busca-se com a presente medida assegurar que o código de defesa do consumidor seja efetivamente cumprido, e que seja promovida a resolução dos problemas de forma mais efetiva e rápida, como se deve ser.

Sala das Comissões, em 26 de março de 2015

Deputado **GILBERTO NASCIMENTO**

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO I
DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.
Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

.....

PROJETO DE LEI N.º 995, DE 2015

(Do Sr. Marcos Soares)

Altera a Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a criação de mecanismos ao consumidor para facilitar o cancelamento de contratos de prestação de serviço por adesão.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-480/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta os §§ 6º, 7º e 8º ao artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo critérios que facilitem o cancelamento de contratos de prestação de serviço por adesão.
Art. 2º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, passa a vigorar com a seguinte redação:
"Art. 54(...)
§ 6º É considerada nula de pleno direito toda e qualquer cláusula que impossibilite o cancelamento do contrato de adesão pelo consumidor.
§ 7º Na oferta de produtos e serviços formalizados por meio de contratos de adesão, o fornecedor deverá assegurar ao consumidor a possibilidade de cancelamento unilateral e imediato do contrato, sem incidência de multa ou retenção de qualquer valor, a qualquer título.
§ 8º Deverá ser disponibilizado ao consumidor um canal de atendimento que poderá ser preferencialmente presencial ou na impossibilidade comprovada dessa, por telefone ou mesmo Internet, facultando-lhe o direito de rescindir o contrato pelo mesmo modo que fora contratado.
Art. 3º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A grande quantidade de serviços oferecidos por prestadores de serviço – academias, planos de saúde, cartões de crédito, TV a cabo e telefonia, sujeita-se à esfera de aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC), por força do disposto no artigo 22 deste diploma consumerista.

Nesse contexto, em nome de uma facilitação na contratação e de uma diminuição dos custos, surge a figura do contrato de adesão, prevista no artigo 54 do CDC, plenamente adotada como solução para a simplificação da relação contratual entre fornecedores e consumidores/usuários.

Contudo, muitos fornecedores adotam estratégias de venda extremamente agressivas, por meio de promoções às quais, em diversas situações, acabam configurando-se como verdadeiras práticas abusivas ou enganosas (marketing de emboscada, venda casada, cláusulas abusivas, etc.) que ao serem eventualmente percebidas pelo consumidor usuário (já no curso da vigência do serviço/contrato), ocasionam dificuldades à resolução por via administrativa.

É consabido que cancelar um contrato nem sempre é tarefa fácil. Alguns deles apresentam certas particularidades para rescisão que, se ignoradas, poderão causar grandes transtornos ao consumidor.

Em via regressa, o consumidor tem direito de exigir ao fornecedor que a relação de consumo entre eles seja selada com um contrato, por escrito, em que conste, além da identificação das partes, tudo o que for combinado verbalmente (data de início e término, valor a vista e a prazo, taxas de juros, encargos e sanções por atraso no pagamento, período de validade, abrangência, condições para renovação, cancelamento, entre outros).

Visando coibir a essas ações dos prestadores de serviço que tornam muito dificultosa a rescisão dos contratos de adesão, mormente ao estabelecerem cláusulas e multas que, na verdade subtraem a vontade do consumidor, ao impingir-lhe um desembolso desmedido, proponho aduzir novos dispositivos ao artigo 54 do CDC, estabelecendo mecanismos e procedimentos indispensáveis ao cancelamento de contratos de prestação de serviços por adesão.

Por tais motivos, afigura-se pertinente a vedação da cobrança de taxas em razão do desfazimento de contrato de adesão na prestação de serviços, motivo pelo qual esperamos contar com o apoio dos ilustres pares para sua aprovação.

Sala das Sessões, 31 de março de 2015.

Dep. **MARCOS SOARES**
PR/RJ

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

.....

Seção III
Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

.....

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob

qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.
Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.
Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.
.....

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

.....

Seção III
Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.
§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.
§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.
§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. *(Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008)*
§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.
§ 5º (VETADO).

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.
§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.
§ 2º (VETADO).
§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1°, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.
§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.076, DE 2015

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Acrescenta o artigo 6º-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer direitos básicos do consumidor em serviços de atendimento à distância.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-896/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o artigo 6º-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer direitos básicos do consumidor em serviços de atendimento à distância.

Art. 2º. A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

"Art. 6º-A São direitos básicos do consumidor em serviços de atendimento à distância:

I – o de originar chamadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional ao serviço de atendimento por meio de acesso telefônico, chamadas essas que deverão ser tratadas de forma isonômica, tanto do ponto de vista técnico quanto tarifário, não importando a estação de origem;

II – o de ter seu tempo de espera para o início do atendimento de, no máximo, um minuto;

III – o de ter a sua demanda devidamente recebida e registrada, uma vez iniciado o atendimento, em um tempo máximo de 10 minutos;

IV – o de receber número de protocolo no início e no final do contato, que deverá ser produzido por meio técnico que possibilite a sua utilização como prova material do contato realizado pelo consumidor, bem como consultas posteriores sobre o andamento do processo de atendimento.

Parágrafo único: nos casos em que houver a oferta de atendimento por meio de acesso telefônico de maneira gratuita, a prestadora do serviço não poderá, em nenhuma hipótese, estabelecer meios que restrinjam o acesso de chamadas efetuadas por meio de estações móveis.

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

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de atendimento à distância – notadamente por meio telefônico – têm se tornado cada vez mais populares no Brasil. Empresas dos mais variados setores têm disponibilizado linhas de atendimento aos seus clientes, que ofertam desde canais para o registro de queixas e sugestões até serviços mais complexos, como oferta de produtos e serviços e informações

sobre movimentações bancárias. A oferta destes recursos, em grande parte por meio de estruturas que permitem ligações gratuitas, é benéfica ao consumidor, que passa a contar com mais um canal de contato com os fornecedores de produtos e serviços. Também é interessante para boa parte das empresas, que assim podem cortar gastos de atendimento presencial. Na verdade, em diversos setores, por exemplo, o de telecomunicações, o contato entre o consumidor e o fornecedor é cada vez mais mediado por serviços de atendimento à distância, com a virtual extinção de lojas físicas.

Contudo, o que deveria ser um mecanismo a mais de comodidade para o consumidor tem se tornado uma grande dor de cabeça em muitos casos. Centrais de atendimento telefônico que não ofertam serviços de qualidade, seja pela demora no atendimento, seja pela incapacidade de resolução de problemas, são uma queixa constante nos Procons de todo o País. Mas, além disso, um novo empecilho tem sido criado, sobretudo nos serviços de atendimento telefônico gratuitos – o bloqueio de ligações originadas por aparelhos celulares.

Tal bloqueio é baseado, única e exclusivamente, na tentativa das empresas mantenedoras desses serviços de baixarem ao máximo seus custos, mesmo que seja por meio da imposição de um grande inconveniente aos seus clientes. O bloqueio vai na contramão do que vem ocorrendo no mercado de telefonia do País: uma preponderância cada vez maior dos acessos celulares, que já totalizam, segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), 281,7 milhões de linhas em operação[3]. Além disso, há de se ressaltar que vem ocorrendo, de maneira cada vez mais intensa, uma substituição da telefonia fixa pela telefonia móvel. Diversos são os domicílios que contam, exclusivamente, com a telefonia móvel. Portanto, o bloqueio do recebimento de ligações originadas de celulares por centrais de atendimento telefônico significa, em grande medida, a exclusão de um grande contingente de brasileiros do acesso a esse serviço.

Assim, com vistas não somente a proibir o bloqueio do recebimento de chamadas de celulares por centrais de atendimento telefônico, mas também a melhorar a qualidade dos serviços prestados por esses fornecedores, apresento o presente projeto de lei. Seu texto acrescenta artigo ao CDC, para estabelecer direitos básicos do consumidor em serviços de atendimento à distância. Tais direitos incluiriam, além da proibição de bloqueio, o de ter o tempo de espera para início de atendimento de no máximo um minuto, de ter sua demanda devidamente recebida e registrada em no máximo 10 minutos, e o de receber número de protocolo para cada atendimento realizado.

É, portanto, com a plena certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, e com vistas a ampliar a lista de direitos do consumidor, que conclamo o apoio dos nobres colegas Parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 08 de abril de 2015.

[3] Dados de janeiro de 2015.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação)*
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
IX - (VETADO);
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.
Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 1.147, DE 2015

(Do Sr. Hildo Rocha)

Acrescenta o inciso XIII e um parágrafo único ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para acrescentar, aos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações, o de rescindir, de forma automática, sem mediação de atendente, seus contratos de prestação de serviço.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-480/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso XIII e um parágrafo único ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para acrescentar, aos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações, o de rescindir, de forma automática, sem mediação de atendente, seus contratos de prestação de serviço.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII e do seguinte parágrafo único:

"Art. 3º .....

.....

XIII – à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, de forma automática, sem mediação de atendentes, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência.

Parágrafo único: A rescisão prevista no inciso XIII poderá ser efetuada, a critério do usuário, por meio telefônico, pela internet, em terminais de autoatendimento ou por SMS, no caso da telefonia móvel, e deve ter efeito imediato, salvo em caso de manifesta impossibilidade técnica, que deverá ser justificada ao órgão regulador, em todos os casos." **(NR)**

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

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telefonia experimentaram uma evolução significativa na base de assinantes nos últimos anos. Ao fim de 2014, o setor registrava a impressionante marca de quase 326 milhões de assinatura em vigência – aproximadamente 287 milhões delas na telefonia móvel. Esta expansão foi impulsionada, em sua maior parte, pelo modelo pré-pago de telefonia e pela grande facilitação da aquisição de uma linha telefônica. Se, há alguns anos, o consumidor precisava esperar meses ou

até anos para conseguir um telefone, hoje, em poucos minutos, é possível adquirir um chip de celular e habilitar uma nova linha móvel.

Mas, em compasso com essa grande ampliação no número de acessos, também houve um notável aumento na insatisfação dos usuários com o serviço prestado pelas operadoras. Há, nos Procons de todo o País, diversas queixas registradas por consumidores contra empresas de telefonia, especialmente devido aos péssimos serviços prestados por elas em seu atendimento ao cliente. Na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o cenário é exatamente o mesmo: apenas em 2014, o órgão registrou, em seus canais de atendimento, quase dois milhões de reclamações contra operadoras de telefonia móvel e celular em todo o País.

Entre as primeiras posições nas causas de reclamação está a grande dificuldade enfrentada pelo consumidor para efetuar o cancelamento de suas linhas. Se, no momento da venda, as operadoras fazem de tudo para facilitar a contratação dos seus serviços, no momento em que o consumidor decide cessar sua relação com o prestador, ocorre exatamente o oposto. Todas as operadoras, sem exceção, transformam os contatos dos seus usuários que desejam cancelar serviços de telefonia em operações longas, desagradáveis e, em grande parte das vezes, infrutíferas. A atuação das “células de retenção” – setores específicos das centrais de atendimento telefônico destinadas a tentar dissuadir o consumidor da ideia de cancelar seus contratos – é a praxe do mercado, muitas vezes lançando mão de subterfúgios desonestos, o que prejudica enormemente o consumidor.

Exatamente por isso, apresento este projeto de lei, que acrescenta aos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações o de rescindir, de forma automática e sem mediação de atendentes seus contratos de prestação do serviço. O projeto prevê ainda que tal rescisão poderá ser efetuada por meio telefônico, pela internet, em terminais de autoatendimento ou até por SMS, no caso da telefonia móvel, devendo ter efeito imediato.

Assim, com a certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, conclamo o apoio dos nobres parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 15 de abril de 2015.

Deputado Hildo Rocha

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.
Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofreqüências.
Art. 2º O Poder Público tem o dever de:
I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;
II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;
III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;
IV - fortalecer o papel regulador do Estado;
V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;
VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.
Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.389, DE 2015

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Altera o art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que "Dispõe

sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências", para obrigar as concessionárias de serviço público a manterem postos de atendimento presencial, na forma que especifica.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5538/2009.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso IX:

"Art. 31.....

.....

IX – manter pelo menos 1 (um) posto de atendimento presencial ao usuário em horário comercial, inclusive com funcionamento aos sábados pelo mínimo de 4 (quatro) horas, nos Municípios de sua área de atuação com população superior a 20.000 (vinte mil) habitantes." (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor contados 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Entre as empresas mais citadas nas reclamações registradas pelos órgãos de defesa do consumidor estão as concessionárias de serviços públicos, incluindo aquelas que prestam serviços considerados essenciais: como saneamento básico, fornecimento de água e energia elétrica.

Apesar do investimento que várias dessas empresas fizeram em seus serviços de atendimento ao consumidor, sobretudo via telefone, muitos usuários têm encontrado dificuldade para encaminhar adequadamente seus pleitos.

De fato, os operadores que atendem via telefone carecem de conhecimentos técnicos ou não sabem como funciona a rotina de procedimentos da concessionária, inviabilizando, dessa forma, que muitas demandas dos consumidores tenham soluções apropriadas.

Inconformados com a falta de resposta satisfatória pelo teleatendimento, diversos consumidores procuram o atendimento presencial da concessionária, deparando-se, então, com nova ordem de dificuldades.

Com efeito, muitas empresas concessionárias de serviços públicos, simplesmente, não disponibilizam postos de atendimento presencial em pequenos Municípios, bem como não mantêm o funcionamento desses postos aos sábados nas médias e grandes cidades, obrigando os interessados a encontrarem tempo durante o horário de trabalho para resolverem problemas com o serviço público.

Ora, a ciência reconhece que a agitação da vida moderna, necessária para que se possa dar conta de todas as responsabilidades, traz consequências físicas e psíquicas ao corpo humano, geralmente em detrimento do seu estado geral de saúde.

Essa situação é agravada quando surge a necessidade de se resolverem problemas criados por terceiros, como é o caso dos contratempos gerados pelas concessionárias, como cobranças abusivas, erros na conta, vícios de qualidade, serviço não fornecido, dentre outros.

Assim, exigir do consumidor que encontre tempo em sua apertada rotina do dia a dia para resolver problemas criados, paradoxalmente, por quem deveria oferecer comodidades e utilidades, o que é inerente ao conceito de serviço público concedido, revela-se verdadeiro despropósito.

Nesse sentido, ao obrigar as concessionárias de serviço público a manterem pelo menos um posto de atendimento ao usuário, inclusive com funcionamento aos sábados, nos Municípios de sua área de atuação com população superior a vinte mil habitantes, o presente Projeto de Lei pode contribuir para melhorar significativamente a situação de quem precisa resolver problemas junto a essas empresas.

Registre-se que a escolha de Municípios com população superior a vinte mil habitantes, para instalação obrigatória de atendimento presencial, foi baseada na Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001, conhecida como Estatuto das Cidades, marco legal que utiliza esse índice populacional para impor, a tais Municípios, a observância de uma estrutura diferenciada, como a elaboração de Plano Diretor.

Por fim, obrigar a implantação de postos de atendimento presencial em todos os municípios acarretaria aumentos de custos injustificáveis, até mesmo pela menor demanda, o que certamente resultaria em repasses aos consumidores, elevando o valor das tarifas sem que isso representasse proporcional benefício aos usuários.

Eis as razões pelas quais se pede aos ilustres Pares a rápida aprovação deste relevante Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 06 de maio de 2015.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:
.....

CAPÍTULO VIII
DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Art. 31. Incumbe à concessionária:
I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;
II - manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;
III - prestar contas da gestão do serviço ao poder concedente e aos usuários, nos termos definidos no contrato;
IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;
V - permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis;
VI - promover as desapropriações e constituir servidões autorizadas pelo poder concedente, conforme previsto no edital e no contrato;
VII - zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço, bem como segurá-los adequadamente; e
VIII - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço.
Parágrafo único. As contratações, inclusive de mão-de-obra, feitas pela concessionária serão regidas pelas disposições de direito privado e pela legislação trabalhista, não se estabelecendo qualquer relação entre os terceiros contratados pela concessionária e o poder concedente.

CAPÍTULO IX
DA INTERVENÇÃO

Art. 32. O poder concedente poderá intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.
Parágrafo único. A intervenção far-se-á por decreto do poder concedente, que conterá a designação do interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida.
Art. 33. Declarada a intervenção, o poder concedente deverá, no prazo de trinta dias, instaurar procedimento administrativo para comprovar as causas determinantes da medida e apurar responsabilidades, assegurado o direito de ampla defesa.
§ 1º Se ficar comprovado que a intervenção não observou os pressupostos legais e regulamentares será declarada sua nulidade, devendo o serviço ser imediatamente devolvido à concessionária, sem prejuízo de seu direito à indenização.
§ 2º O procedimento administrativo a que se refere o *caput* deste artigo deverá ser concluído no prazo de até cento e oitenta dias, sob pena de considerar-se inválida a intervenção.
.....
.....

LEI Nº 10.527, DE 8 DE AGOSTO DE 2002

Abre aos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União, em favor do Tribunal de Contas da União, dos órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público da União, crédito suplementar no valor global de R$ 546.661.876,00, para reforço de dotações consignadas nos orçamentos vigentes.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica aberto aos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União (Lei nº 10.407, de 10 de janeiro de 2002), em favor do Tribunal de Contas da União, do Supremo Tribunal Federal, do Superior Tribunal de Justiça, da Justiça Federal, da Justiça Militar, da Justiça Eleitoral, da Justiça do Trabalho, da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios e do Ministério Público da União, crédito suplementar no valor global de R$ 546.661.876,00 (quinhentos e quarenta e seis milhões, seiscentos e sessenta e um mil, oitocentos e setenta e seis reais), para atender às programações constantes do Anexo I desta Lei.
Art. 2º Os recursos necessários à execução do disposto no art. 1º decorrerão de:
I - superávit financeiro da União apurado no Balanço Patrimonial de 2001, no valor de R$ 161.661.876,00 (cento e sessenta e um milhões, seiscentos e sessenta e um mil, oitocentos e setenta e seis reais);
II - anulação parcial de dotação orçamentária constante do Anexo II desta Lei, no valor de R$ 385.000.000,00 (trezentos e oitenta e cinco milhões de reais).
Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 8 de agosto de 2002; 181º da Independência e 114º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO
Guilherme Gomes Dias

PROJETO DE LEI N.º 1.418, DE 2015

(Do Sr. Carlos Manato)

Altera a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências", para incluir inciso XI ao art. 6º.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-480/2015.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A presente lei altera a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, para incluir inciso XI ao art. 6º, para garantir ao consumidor o direito à disponibilização de meios céleres e automáticos de cancelamento contratual, bem como a possibilidade de desistência utilizando-se o mesmo meio

empregado na oferta do produto ou serviço.

Art. 2º Acrescente-se o seguinte inciso XI ao art. 6º da Lei n. 8.078, de 1990:

"Art. 6º .....

.....

XI – a disponibilização de meios céleres e automáticos de cancelamento contratual, bem como a possibilidade de desistência utilizando-se o mesmo meio empregado na oferta do produto ou serviço." (AC)

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

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição legislativa tem como objetivo a inserção de novo direito do consumidor.

Cuida-se da garantia de disponibilização aos consumidores de meios céleres e automáticos de cancelamento contratual, bem como a possibilidade de desistência utilizando-se o mesmo meio pelo qual foi oferecido o serviço ou produto.

Essa garantia mostra-se importante porquanto é de conhecimento geral que muitas vezes o consumidor tem o desejo de cancelar o negócio firmado, mas não encontra disponíveis os meios eficazes e céleres para concretizar a desistência.

Deve-se também oferecer ao consumidor a possibilidade de desistência utilizando-se o meio empregado na oferta. Exemplo claro que subsumiria à hipótese seria o fato de uma compra de produto ou serviço adquirido por sítio na internet, caso em que a ofertante deve também incluir no sítio meio eficaz para a desistência.

Conto com o apoio dos pares para a aprovação dessa importante medida legislativa.

Sala das Sessões, em 06 de maio de 2015.

DEPUTADO CARLOS MANATO
SD/ES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação)*
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
IX - (VETADO);
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.
Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.423, DE 2015

(Do Sr. Eli Corrêa Filho)

Dispõe sobre o atendimento das distribuidoras de energia aos serviços ou atividades essenciais.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-6156/2009.

Art. 1º. As distribuidoras de energia ficam obrigadas a disponibilizar linhas telefônicas

exclusivas aos prestadores de serviços essenciais, arrolados no art. 10 da Lei nº 7.783/89, com atendentes próprios, capacitados e aptos a dar efetividade ao atendimento.

Art. 2º. As distribuidoras de energia deverão incluir nas faturas as informações previstas no art. 1º.

Art. 3º. O descumprimento do previsto nesta lei sujeita o infrator às penas previstas no art. 57 do Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo Único. As multas aplicadas serão revertidas ao Fundo de Direitos Difusos do Estado em que está sediada a distribuidora.

Justificativa

No fim de 2014, o Hospital e Maternidade Amador Aguiar, da cidade de Osasco/SP, permaneceu sem energia elétrica por horas a fio, em total prejuízo aos pacientes, que se submeteram a risco sério de morte e de danos à saúde, sem que os atendentes da linha telefônica da AES ELETROPAULO, nas inúmeras ligações efetuadas pelos servidores do Hospital, solucionasse o problema.

Apesar da existência da Resolução ANEEL nº 414/2010, que prevê as condições da prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica, especificamente no tocante ao atendimento telefônico dos consumidores, a norma em questão não está surtindo efeitos. Necessário, então, o aprimoramento legislativo.

As distribuidoras de energia não podem relegar a segundo plano o atendimento da falta de energia elétrica em serviços considerados essenciais, especialmente em se tratando de hospital - expõe a risco de morte ou danos à saúde os pacientes que ali se encontram.

"A 14ª Vara de Fazenda Pública concedeu ontem (24/02/2015) ao Procon estadual de São Paulo liminar para que a AES Eletropaulo crie um canal de comunicação exclusivo para os serviços essenciais. A decisão é resultado de ação civil pública movida pela Fundação por causa dos problemas enfrentados pelo Hospital Municipal e Maternidade Amador Aguiar, em Osasco, no fim de 2014, por causa das chuvas. A diretora-executiva e a coordenadora da AJ/PGE do Procon-SP, Ivete Maria Ribeiro e Maria Bernadete B. Pitton, despacharam pessoalmente com o juiz sobre a ação. A liminar determina que a Eletropaulo crie e divulgue, em 20 dias, um número específico de telefone para atendimento de urgência/emergência. 'A partir da concessão e do cumprimento da liminar, os serviços essenciais públicos e privados não precisam mais passar pelo *call center* convencional da empresa, já que terão um canal exclusivo para atendimento emergencial, explica Ivete Maria Ribeiro'."

Sala das Sessões, em 06 de maio de 2015.

ELI CORRÊA FILHO
Deputado Federal

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

LEI Nº 7.783, DE 28 DE JUNHO DE 1989

Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

Art. 10. São considerados serviços ou atividades essenciais:

I - tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;

II - assistência médica e hospitalar;

III - distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos;

IV - funerários;

V - transporte coletivo;

VI - captação e tratamento de esgoto e lixo;

VII - telecomunicações;

VIII - guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares;

IX - processamento de dados ligados a serviços essenciais;

X - controle de tráfego aéreo;

XI - compensação bancária.

Art. 11. Nos serviços ou atividades essenciais, os sindicatos, os empregadores e os trabalhadores ficam obrigados, de comum acordo, a garantir, durante a greve, a prestação dos serviços indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade.

Parágrafo único. São necessidades inadiáveis, da comunidade aquelas que, não atendidas, coloquem em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população.

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I

DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VII

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)*

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)*

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

.....

.....

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010

Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e

consolidada.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto nas Leis no 12.007, de 29 de julho de 2009, no 10.848, de 15 de março de 2004, no 10.604, de 17 de dezembro de 2002, no 10.438, de 26 de abril de 2002, no 10.406, de 10 de janeiro de 2002, no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no 9.074, de 7 de julho de 1995, no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nos Decretos no 6.523, de 1o de agosto de 2008, no 6.219, de 4 de outubro de 2007, no 5.163, de 30 de julho de 2004, no 2.335, de 6 de outubro de 1997, no 62.724, de 17 de maio de 1968, no 41.019, de 26 de fevereiro de 1957, no 24.643, de 10 de julho de 1934, na Portaria no 45 do Ministério da Infra-Estrutura, de 20 de março de 1992, o que consta do Processo no 48500.002402/2007-19, e considerando que:em função da Audiência Pública no 008/2008 e da Consulta Pública no 002/2009, realizadas no período de 1o de fevereiro a 23 de maio de 2008 e de 9 de janeiro a 27 de março de 2009, respectivamente, foram recebidas sugestões de agentes do setor e da sociedade em geral, as quais contribuíram para o aperfeiçoamento e atualização das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, devendo ser observado, no que couber, o disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, resolve:
Art. 1o Estabelecer, de forma atualizada e consolidada, as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, cujas disposições devem ser observadas pelas distribuidoras e consumidores.

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES

Art. 2o Para os fins e efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:
I – aferição de medidor: verificação realizada pela distribuidora, na unidade consumidora ou em laboratório, dos valores indicados por um medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;
2
II – (Excluído pela REN ANEEL 449, de 20.09.2011)
III – (Excluído pela REN ANEEL 449, de 20.09.2011)
IV – (Excluído pela REN ANEEL 449, de 20.09.2011)
V – área urbana: parcela do território, contínua ou não, incluída no perímetro urbano pelo Plano Diretor ou por lei municipal específica;
V-A – bandeiras tarifárias: sistema tarifário que tem como finalidade sinalizar aos consumidores faturados pela distribuidora por meio da Tarifa de Energia, os custos atuais da geração de energia elétrica; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
VI – carga desviada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos conectados diretamente na rede elétrica, no ramal de ligação ou no ramal de entrada da unidade consumidora, de forma irregular, no qual a energia elétrica consumida não é medida, expressa em quilowatts (kW);
VII – carga instalada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);
VIII – central de teleatendimento – CTA: unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas, com objetivo de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes, possibilitando o atendimento do solicitante pela distribuidora;
IX – chamada abandonada – CAb: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente;
X – chamada atendida – CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante;
XI – chamada ocupada – CO: ligação telefônica que não pode ser completada e atendida por falta de capacidade da CTA, cujos dados são fornecidos pela operadora de telefonia;
XII – chamada em espera ou fila – CE: ligação telefônica recebida e mantida em espera até o atendimento humano;
XIII – chamada oferecida – COf: ligação telefônica, não bloqueada por restrições advindas da

operadora de serviço telefônico, que visa ao acesso à CTA;
XIV – chamada recebida – CR: ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de chamada atendida – CA e chamada abandonada – CAb;
XV – ciclo de faturamento: período correspondente ao faturamento de determinada unidade consumidora, conforme intervalo de tempo estabelecido nesta Resolução;
3
XVI – concessionária: agente titular de concessão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado "distribuidora"; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
XVII – consumidor: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos, sendo: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
a) consumidor especial: agente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica proveniente de empreendimentos de geração enquadrados no § 5o do art. 26 da Lei no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para unidade consumidora ou unidades consumidoras reunidas por comunhão de interesses de fato ou de direito cuja carga seja maior ou igual a 500 kW e que não satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 7 de julho de 1995;
b) consumidor livre: agente da CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica no ambiente de contratação livre para unidades consumidoras que satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 1995; e
c) consumidor potencialmente livre: aquele cujas unidades consumidoras satisfazem, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 1995, porém não adquirem energia elétrica no ambiente de contratação livre. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XVIII – dano emergente: lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico;
XIX – dano moral: qualquer constrangimento à moral ou à honra do consumidor causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a distribuidora, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, decorrente do fato lesivo; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
XX – demanda: média das potências elétricas ativas ou reativas, solicitadas ao sistema elétrico pela parcela da carga instalada em operação na unidade consumidora, durante um intervalo de tempo especificado, expressa em quilowatts (kW) e quilovolt-ampère-reativo (kvar), respectivamente;
XXI – demanda contratada: demanda de potência ativa a ser obrigatória e continuamente disponibilizada pela distribuidora, no ponto de entrega, conforme valor e período de vigência fixados em contrato, e que deve ser integralmente paga, seja ou não utilizada durante o período de faturamento, expressa em quilowatts (kW);
XXII – demanda faturável: valor da demanda de potência ativa, considerada para fins de faturamento, com aplicação da respectiva tarifa, expressa em quilowatts (kW);
XXIII – demanda medida: maior demanda de potência ativa, verificada por medição, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento;
4
XXIV – desmembramento: subdivisão de gleba em lotes destinados à edificação, com aproveitamento do sistema viário existente, desde que não implique a abertura de novas vias e logradouros públicos, nem prolongamento, modificação ou ampliação dos já existentes; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
XXV – distribuidora: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;
XXVI – empreendimentos habitacionais para fins urbanos: loteamentos, desmembramentos, condomínios e outros tipos estabelecidos na forma da legislação em vigor, localizados em zonas urbanas, de expansão urbana ou de urbanização específica, assim definidas pelo plano

diretor ou aprovadas por lei municipal; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
XXVII – empreendimentos habitacionais para fins urbanos de interesse social: empreendimentos habitacionais destinados predominantemente às famílias de baixa renda, estabelecidos nas modalidades do inciso XXVI, em uma das seguintes situações: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
a) implantados em zona habitacional declarada por lei como de interesse social; (Incluída pela REN ANEEL nº 479, de 03.04.2012)
XXVIII – empreendimentos habitacionais integrados à edificação: empreendimento em que a construção das edificações nos lotes ou unidades autônomas é feita pelo responsável pela implantação do empreendimento, concomitantemente à implantação das obras de infraestrutura/urbanização; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XXIX – encargo de uso do sistema de distribuição: valor em Reais (R$) devido pelo uso das instalações de distribuição, calculado pelo produto da tarifa de uso pelos respectivos montantes de uso do sistema de distribuição e de energia contratados ou verificados; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XXX – eficiência energética: procedimento que tem por finalidade reduzir o consumo de energia elétrica necessário à realização de um determinado trabalho, excetuado o uso de energia proveniente de matéria-prima não utilizada, em escala industrial, na matriz energética; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XXXI – energia elétrica ativa: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh); (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XXXII – energia elétrica reativa: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reativo-hora (kvarh); (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XXXIII – fator de carga: razão entre a demanda média e a demanda máxima da unidade consumidora ocorridas no mesmo intervalo de tempo especificado; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
5
XXXIV – fator de demanda: razão entre a demanda máxima num intervalo de tempo especificado e a carga instalada na unidade consumidora; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XXXV – fator de potência: razão entre a energia elétrica ativa e a raiz quadrada da soma dos quadrados das energias elétricas ativa e reativa, consumidas num mesmo período especificado; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XXXVI – fatura: documento comercial que apresenta a quantia monetária total que deve ser paga pelo consumidor à distribuidora, em função do fornecimento de energia elétrica, da conexão e uso do sistema ou da prestação de serviços, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, a respectiva quantidade, tarifa e período de faturamento; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XXXVII – grupo A: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômia e subdividido nos seguintes subgrupos: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
a) subgrupo A1 – tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
b) subgrupo A2 – tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
c) subgrupo A3 – tensão de fornecimento de 69 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
d) subgrupo A3a – tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
e) subgrupo A4 – tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
f) subgrupo AS – tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XXXVIII – grupo B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, caracterizado pela tarifa monômia e subdividido nos seguintes subgrupos: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

a) subgrupo B1 – residencial; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
b) subgrupo B2 – rural; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
c) subgrupo B3 – demais classes; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
d) subgrupo B4 – Iluminação Pública. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
6
XXXIX – iluminação pública: serviço público que tem por objetivo exclusivo prover de claridade os logradouros públicos, de forma periódica, contínua ou eventual; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XL – indicador de abandono – IAb: razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)
XLI – indicador de chamadas ocupadas – ICO: razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)
XLII – indicador de nível de serviço – INS: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)
XLIII – inspeção: fiscalização da unidade consumidora, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora, o funcionamento do sistema de medição e a confirmação dos dados cadastrais; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XLIV – instalações de iluminação pública: conjunto de equipamentos utilizados exclusivamente na prestação do serviço de iluminação pública; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XLV – interrupção de fornecimento de caráter sistêmico: interrupção de fornecimento de energia elétrica que cause elevada concentração de chamadas junto à central de teleatendimento da distribuidora e que caracterize o respectivo dia ou período como atípico; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XLVI – lote: terreno servido de infraestrutura básica cujas dimensões atendam aos índices urbanísticos definidos pelo plano diretor ou lei municipal para a zona em que se situe; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XLVII – loteamento: subdivisão de gleba de terreno em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, cujo projeto tenha sido devidamente aprovado pela respectiva Prefeitura Municipal ou, quando for o caso, pelo Distrito Federal; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XLVIII – lucros cessantes: são os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
XLIX – medição: processo realizado por equipamento que possibilite a quantificação e o registro de grandezas elétricas associadas à geração ou consumo de energia elétrica, assim como à potência ativa ou reativa, quando cabível, sendo: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
a) medição externa: aquela cujos equipamentos são instalados em postes ou outras estruturas de propriedade da distribuidora, situados em vias, logradouros públicos ou compartimentos subterrâneos; (Incluída pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
7
b) medição fiscalizadora: aquela cujos equipamentos de medição, devidamente calibrados conforme padrão do órgão metrológico, são instalados no mesmo circuito em que estão aqueles destinados à medição de faturamento da unidade consumidora, com características similares, e que objetiva a comparação de grandezas elétricas; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
c) medição totalizadora: aquela cujos equipamentos são instalados em entradas coletivas, para fins de faturamento entre o ponto de entrega e o barramento geral, sempre que não for utilizado o sistema de medição convencional, por conveniência do consumidor e concordância da distribuidora.

L – modalidade tarifária: conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de energia elétrica e demanda de potência ativas, considerando as seguintes modalidades:
a) modalidade tarifária convencional monômia: aplicada às unidades consumidoras do grupo B, caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica, independentemente das horas de utilização do dia; Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
b) modalidade tarifária horária branca: aplicada às unidades consumidoras do grupo B, exceto para o subgrupo B4 e para as subclasses Baixa Renda do subgrupo B1, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia; Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
c) modalidade tarifária convencional binômia: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica e demanda de potência, independentemente das horas de utilização do dia; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
d) modalidade tarifária horária verde: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia, assim como de uma única tarifa de demanda de potência; e (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
e) modalidade tarifária horária azul: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica e de demanda de potência, de acordo com as horas de utilização do dia; (Incluída pela REN ANEEL nº 479, de 03.04.2012)
LI – montante de uso do sistema de distribuição – MUSD: potência ativa média, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento, injetada ou requerida do sistema elétrico de distribuição pela geração ou carga, expressa em quilowatts (kW); (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
LII – mostrador: dispositivo que possibilita ao consumidor a visualização dos dados registrados pelo medidor de energia elétrica; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
LIII – nexo de causalidade: relação causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
LIV – perícia técnica: atividade desenvolvida pelo órgão metrológico ou entidade por ele delegada ou terceiro legalmente habilitado com vistas a examinar e certificar as condições físicas em que se encontra um determinado sistema ou equipamento de medição;
8
LIV-A - período seco: período de 7 (sete) ciclos de faturamento consecutivos, referente aos meses de maio a novembro; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LIV-B - período úmido: período de 5 (cinco) ciclos de faturamento consecutivos, referente aos meses de dezembro de um ano a abril do ano seguinte; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LV – permissionária: agente titular de permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado distribuidora; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LVI – perturbação no sistema elétrico: modificação das condições que caracterizam a operação de um sistema elétrico fora da faixa de variação permitida para seus valores nominais, definidos nos regulamentos sobre qualidade dos serviços de energia elétrica vigentes;
LVII – posição de atendimento – PA: estação de trabalho munida de microcomputador integrado ao sistema telefônico e à base de dados da distribuidora, utilizada para realização dos atendimentos;
LVIII – posto tarifário: período de tempo em horas para aplicação das tarifas de forma diferenciada ao longo do dia, considerando a seguinte divisão: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
a) posto tarifário ponta: período composto por 3 (três) horas diárias consecutivas definidas pela distribuidora considerando a curva de carga de seu sistema elétrico, aprovado pela ANEEL para toda a área de concessão ou permissão, com exceção feita aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, Corpus Christi, e os seguintes feriados: (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

07 de setembro	Independência	662, de 06/04/1949
12 de outubro	Nossa Senhora Aparecida	6.802, de 30/06/1980
02 de novembro	Finados	662, de 06/04/1949
15 de novembro	Proclamação da República	662, de 06/04/1949
25 de dezembro	Natal	662, de 06/04/1949

b) posto tarifário intermediário: período de horas conjugado ao posto tarifário ponta, sendo uma hora imediatamente anterior e outra imediatamente posterior, aplicado para o Grupo B, admitida sua flexibilização conforme Módulo 7 dos Procedimentos de Regulação Tarifária; e (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
c) posto tarifário fora de ponta: período composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares àquelas definidas nos postos ponta e, para o Grupo B, intermediário; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LIX – potência ativa: quantidade de energia elétrica solicitada por unidade de tempo, expressa em quilowatts (kW);
9
LX – potência disponibilizada: potência que o sistema elétrico da distribuidora deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora, segundo os critérios estabelecidos nesta Resolução e configurada com base nos seguintes parâmetros:
a) unidade consumidora do grupo A: a demanda contratada, expressa em quilowatts (kW); e
b) unidade consumidora do grupo B: a resultante da multiplicação da capacidade nominal de condução de corrente elétrica do dispositivo de proteção geral da unidade consumidora pela tensão nominal, observado o fator específico referente ao número de fases, expressa em quilovolt-ampère (kVA).
LXI – qualidade do atendimento telefônico: conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela distribuidora objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficácia e eficiência;
LXII – ramal de entrada: conjunto de condutores e acessórios instalados pelo consumidor entre o ponto de entrega e a medição ou a proteção de suas instalações;
LXIII – ramal de ligação: conjunto de condutores e acessórios instalados pela distribuidora entre o ponto de derivação de sua rede e o ponto de entrega; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LXIV – rede básica: instalações de transmissão do Sistema Interligado Nacional – SIN, de propriedade de concessionárias de serviço público de transmissão, definida segundo critérios estabelecidos na regulamentação da ANEEL;
LXV – regularização fundiária de interesse social: regularização fundiária de ocupações inseridas em parcelamentos informais ou irregulares, localizadas em áreas urbanas públicas ou privadas, utilizadas predominantemente para fins de moradia por população de baixa renda, na forma da legislação em vigor;
LXVI – regularização fundiária de interesse específico: regularização fundiária quando não caracterizado o interesse social nos termos do inciso LXV;
LXVII – relatório de avaliação técnica: documento emitido pelo laboratório da distribuidora ou de terceiros contendo as informações técnicas de um determinado sistema ou equipamento de medição e a descrição das condições físicas de suas partes, peças e dispositivos;
LXVIII – ressarcimento de dano elétrico: reposição do equipamento elétrico danificado, instalado em unidade consumidora, na mesma condição de funcionamento anterior à ocorrência constatada no sistema elétrico ou, alternativamente, indenização em valor monetário equivalente ao que seria necessário para fazê-lo retornar à referida condição, ou, ainda, substituição por equipamento equivalente;
LXIX – revisão tarifária periódica: revisão ordinária, prevista nos contratos de concessão, a ser realizada considerando-se as alterações na estrutura de custos e de mercado da distribuidora, os níveis de tarifas observados em empresas similares, no contexto nacional e internacional, e os estímulos à eficiência e à modicidade tarifária; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
10
LXX – sistema de medição: conjunto de equipamentos, condutores, acessórios e chaves que efetivamente participam da realização da medição de faturamento;
LXXI – sistema de medição centralizada – SMC: sistema que agrega módulos eletrônicos destinados à medição individualizada de energia elétrica, desempenhando as funções de concentração, processamento e indicação das informações de consumo de forma centralizada;
LXXII – sistema encapsulado de medição: sistema externo de medição de energia elétrica,

acoplado à rede secundária ou primária por meio de transformadores de medição, cuja indicação de leitura se dá de forma remota ou convencional;
LXXIII – solicitação de fornecimento: ato voluntário do interessado na prestação do serviço público de fornecimento de energia ou conexão e uso do sistema elétrico da distribuidora, segundo disposto nas normas e nos respectivos contratos, efetivado pela alteração de titularidade de unidade consumidora que permanecer ligada ou ainda por sua ligação, quer seja nova ou existente;
LXXIV – subestação: parte do sistema de potência que compreende os dispositivos de manobra, controle, proteção, transformação e demais equipamentos, condutores e acessórios, abrangendo as obras civis e estruturas de montagem;
LXXV – tarifa: valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em R$ (Reais) por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa, sendo: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
a) tarifa de energia – TE: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R$/MWh, utilizado para efetuar o faturamento mensal referente ao consumo de energia; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
b) tarifa de uso do sistema de distribuição – TUSD: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R$/MWh ou em R$/kW, utilizado para efetuar o faturamento mensal de usuários do sistema de distribuição de energia elétrica pelo uso do sistema. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LXXV-A - tarifa binômia de fornecimento: aquela que é constituída por valores monetários aplicáveis ao consumo de energia elétrica ativa e à demanda faturável; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LXXV-B - tarifa monômia de fornecimento: aquela que é constituída por valor monetário aplicável unicamente ao consumo de energia elétrica ativa, obtida pela conjunção da componente de demanda de potência e de consumo de energia elétrica que compõem a tarifa binômia. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LXXVI – tempo de abandono: tempo, em segundos, de espera do solicitante na fila antes de abandonar a ligação telefônica; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LXXVII – tempo de atendimento: tempo, em segundos, apurado entre o início do contato do solicitante com o atendente ou com a unidade de resposta audível – URA até a desconexão da chamada por iniciativa do solicitante; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
11
LXXVIII – tempo de espera: tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LXXIX – tempo médio de abandono: razão entre o tempo total de abandono, em segundos, e o total de chamadas abandonadas no mesmo período; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LXXX – tempo médio de atendimento: razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LXXXI – tempo médio de espera: razão entre o tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas atendidas no mesmo período; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
LXXXII – tensão primária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da distribuidora, com valores padronizados iguais ou superiores a 2,3 kV;
LXXXIII – tensão secundária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da distribuidora, com valores padronizados inferiores a 2,3 kV;
LXXXIV – terminal de consulta ao consumo individual – TCCI: aquele que, instalado na unidade consumidora, permite ao consumidor visualizar o registro da medição de energia elétrica;
LXXXV – unidade consumidora: conjunto composto por instalações, ramal de entrada, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas;

LXXXVI – unidade consumidora interligada: aquela cujo consumidor responsável, seja o Poder Público ou seu delegatário, preste o serviço de transporte público por meio de tração elétrica e que opere eletricamente interligada a outras unidades consumidoras de mesma natureza, desde que atendidas as condições previstas nesta Resolução;
LXXXVII – unidade de resposta audível – URA: dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da distribuidora e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o autoatendimento;
LXXXVIII – vistoria: procedimento realizado pela distribuidora na unidade consumidora, previamente à ligação, com o fim de verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora; e
LXXXIX – zona especial de interesse social – ZEIS: área urbana instituída pelo Plano Diretor ou definida por outra lei municipal, destinada predominantemente à moradia de população de baixa renda e sujeita a regras específicas de parcelamento, uso e ocupação do solo.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.935, DE 2015

(Do Sr. José Airton Cirilo)

Acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer direitos básicos adicionais para o consumidor de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de acesso condicionado ou de provimento de acesso à internet.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta Lei acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer direitos básicos adicionais para o consumidor de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de acesso condicionado ou de provimento de acesso à internet.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“Art. 6º-A. São direitos básicos do consumidor de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de acesso condicionado ou de provimento de acesso à internet, além daqueles previstos no art. 6º:

I – o atendimento presencial que permita a apresentação de solicitações, reclamações, elogios e qualquer outra espécie de demanda do usuário, em todas as

localidades com mais de vinte mil habitantes nas quais a prestadora ofereça os seus serviços para o público em geral;

II – o recebimento de número de protocolo que permita consultas posteriores sobre o andamento do processo de reclamação, em atendimentos presenciais ou à distância;

III – o recebimento, no momento da finalização do atendimento presencial ou à distância, de informações acerca das medidas a serem adotadas pelo fornecedor e do tempo máximo estimado para o atendimento completo da demanda apresentada pelo consumidor;

IV – a solução de suas demandas em prazo máximo de quinze dias corridos, prorrogáveis por mais cinco, uma única vez.

Art. 3º. Esta lei entra em vigor cento e oitenta dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Em todos os rankings de reclamações de consumidores, serviços de telefonia, de TV por assinatura e de acesso à internet, invariavelmente, ocupam lugares nada honrosos de destaque. São notórios os casos de desrespeito ao consumidor praticados por essas empresas – sobretudo as de telefonia, que são líderes absolutas nas listas dos Procons de todo o País. E sempre que algo errado ocorre na relação entre essas empresas e seus clientes – um fenômeno bastante comum -, há uma grande dificuldade em se estabelecer um contato com o provedor do serviço. A inexistência de lojas físicas de atendimento, especialmente nas cidades menores, aliada à falta de efetividade dos seus sistemas de atendimento à distância geram contínuos problemas para os consumidores desses que são serviços essenciais na atual realidade.

Com vistas a contribuir para a solução desses problemas, tornando o atendimento ao consumidor mais efetivo, apresentamos este projeto de lei. Seu texto acrescenta o art. 6º-A ao Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer direitos adicionais aos consumidores de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de TV por assinatura e de provedores de acesso à internet. Tais direitos incluem o de contar com atendimento presencial, em todas as cidades com mais de 20 mil habitantes; o de receber número de protocolo em todos os atendimentos, sejam eles presenciais ou à distância; o de recebimento de uma previsão de tempo para a solução dos problemas apresentados pelo consumidor; e a obrigatoriedade de um prazo máximo para a solução de demandas do consumidor, que será de 15 dias corridos, prorrogáveis por mais cinco, apenas uma vez.

É, pois, com a certeza de que a presente proposição contribuirá para a modernização das relações de consumo em setores essenciais da economia brasileira que conclamo o apoio dos nobres parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 16 de junho de 2015.

Deputado JOSÉ AIRTON

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação)*
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
IX - (VETADO);
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.
Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.969, DE 2015
(Do Senado Federal)

PLS nº 541/2013

Ofício (SF) nº 737/2015

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre o cancelamento de serviço pelo consumidor.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O **Congresso Nacional** decreta:
Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar acrescida do seguinte art. 50-A:
"Art. 50-A. O fornecedor receberá imediatamente o pedido de cancelamento de serviço procedido pelo consumidor.
§ 1º A apresentação de pedido de cancelamento será assegurada por todos os meios disponíveis para a contratação de serviço.
§ 2º Os efeitos do cancelamento operam-se no momento da solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento dependa de prazo.
§ 3º O cancelamento independe de adimplemento contratual.
§ 4º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou enviado por meio eletrônico, a critério do consumidor."
Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, em 17 de junho de 2015.

Senador Renan Calheiros
Presidente do Senado Federal

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I
Disposições Gerais

.....

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

Seção II
Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 2.424, DE 2015

(Do Sr. Moses Rodrigues)

Dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-8233/2014.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com acessos individuais na modalidade local ou Serviço Móvel Pessoal (SMP) ficam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e nos municípios com mais de duzentos mil habitantes que integrem sua área de atuação.

§ 1º Os escritórios previstos no *caput* terão por finalidade, entre outras, oferecer pleno atendimento aos usuários dos serviços de telecomunicações, de forma presencial, sendo terminantemente proibido que nesses escritórios algum serviço só possa ser ofertado ou que alguma informação só possa ser prestada por meio de acesso telefônico a serviço de informações ou atendimento por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, ainda que os equipamentos sejam disponibilizados pela própria empresa e de forma gratuita.

§ 2º Deverá ser instalado, pelo menos, um escritório para cada grupo de até cem mil habitantes.

§ 3º As operadoras poderão, mediante acordo firmado entre elas, com a anuência do órgão regulador das telecomunicações, compartilhar a estrutura dos escritórios, desde que obedecidas as regras estabelecidas nesta Lei e na sua regulamentação.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com acessos individuais na modalidade local ou Serviço Móvel Pessoal deverão ofertar facilidades que permitam o atendimento, por meio de acesso telefônico a serviço de informação e atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, que deverão estar disponíveis vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 1º A oferta das facilidades previstas no *caput* deverá ser gratuita em todos os casos, sendo vedada a geração de qualquer ônus para o usuário.

§ 2º As chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional destinadas a serviços de atendimento por meio de acesso telefônico a serviço de informação e de atendimento ao usuário serão completamente gratuitas.

Art. 3º É vedada a imposição de prazo de validade aos créditos pré-pagos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 1º O usuário deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente em sua linha, de forma gratuita.

§ 2º O usuário deve ser comunicado quando os créditos de sua linha estiverem na iminência de se esgotarem, na forma do regulamento.

§ 3º O serviço pode ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas, somente doze meses após a utilização do último crédito. Sendo este reestabelecido após a ativação do crédito.

§ 4º O bloqueio deve ser comunicado ao cliente com antecedência de até uma semana.

§ 5º O contrato de prestação do serviço poderá ser rescindido pela operadora vinte e quatro meses após a utilização do último crédito.

§ 6º As operadoras deverão comunicar aos usuários de planos pré-pagos sobre as regras previstas neste artigo.

Art. 4º No caso de rescisão de contrato, as operadoras não poderão no prazo de 60 meses repassar a outros clientes os códigos de assinante atrelados aos contratos rescindidos.

§ 1º Com o reestabelecimento de contrato, e a reativação dos serviços, o cliente poderá ter exclusivamente a disponibilidade de seu número original.

Art. 5º O descumprimento do previsto nesta Lei ensejará às operadoras a pena de multa, em valores a serem estabelecidos pelo órgão regulador das telecomunicações.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor cento e oitenta dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As operadoras de telecomunicações estão, sem exceção, no topo das listas de reclamações dos Procons do País. Inúmeras são as demandas dos assinantes desses serviços, que têm padecido com a péssima qualidade dos serviços prestados, com os altos preços praticados e com os recorrentes erros de cobrança que, invariavelmente, são aplicados de modo a prejudicar o consumidor. O resultado é a criação de uma relação bastante assimétrica, na qual as operadoras têm se valido de um ambiente de baixa capacidade de fiscalização do Estado para ampliar cada vez mais seus lucros, em detrimento da qualidade do atendimento aos seus clientes.

Uma estratégia adotada linearmente por todas as empresas de telecomunicações foi o fechamento de suas lojas físicas, transferindo toda a sua estrutura de atendimento ao cliente para os serviços de *call center*. Temos, assim, uma combinação extremamente prejudicial aos usuários dos serviços de telecomunicações: de um lado, a péssima prestação do serviço, e do outro a insuficiência de canais de atendimento para o recebimento e tratamento de reclamações. Isso tudo ocorre sob a aprovação tácita da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que pouco faz para melhorar essa relação entre usuários e operadoras e, mais que isso, fecha os olhos aos problemas gerados pela inexistência de postos de atendimento presencial das empresas. O Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução nº 426, de 2005, da Anatel, estabelece ao usuário o direito de “receber atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa á prestação do STFC”. O mesmo regulamento veda a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de autoatendimento por telefone, correio eletrônico ou formas similares. Porém essas regras são solenemente ignoradas pelas operadoras, com o beneplácito do órgão regulador.

Assim, com vistas a corrigir estas disfunções, apresentamos o presente projeto de lei, que dispõe sobre o serviço de telefonia e dá outras providências. A proposição estabelece que as operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com acessos individuais na modalidade local ou Serviço Móvel Pessoal (SMP) ficariam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e nos municípios com mais de duzentos mil habitantes, nas suas áreas de atuação. Ela prevê, ainda, que deverá ser instalado, pelo menos, um escritório para cada grupo de até cem mil habitantes.

Mas outro problema grave que tem afligido os usuários dos serviços de telefonia, especialmente de telefonia móvel, é a imposição de validade aos créditos adquiridos na modalidade pré-paga. Esta imposição gera perdas vultosas aos usuários, que veem seus escassos recursos serem indevidamente drenados pelas operadoras após a expiração dos prazos de validade desses créditos. Mais uma vez, a Anatel atua de maneira conivente com esta prática prejudicial ao consumidor. A agência, nos arts. 67 a 72 do seu Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 632, de 2014, prevê que a prestadora pode oferecer créditos com validade de apenas 30 dias.

Assim, optamos por, adicionalmente, vedar a imposição de prazo de validade aos créditos pré-pagos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo. Em conjunto com essa medida, nosso projeto também estabelece regras que protegem o consumidor no caso de rescisão do contrato. A principal delas é a imposição de uma proteção de 60 meses aos códigos de assinante atrelados aos contratos rescindidos. Nesse período, esses códigos de acesso não poderão ser atribuídos a outros clientes, podendo ser exclusivamente disponibilizados ao seu proprietário original, caso este opte pela reativação dos serviços.

Portanto, com a certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, no firme intuito de contribuir para a modernização das relações de consumo no setor de telefonia, conclamo o apoio dos nobres Deputados na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 16 de julho de 2015.

Deputado MOSES RODRIGUES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

RESOLUÇÃO Nº 426, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2005

Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, e

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 641, de 8 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 9 de setembro de 2005.

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 374, realizada em 5 de dezembro de 2005, resolve:

Art.1º Aprovar o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, a viger a partir de 1º de janeiro de 2006, na forma do Anexo a esta Resolução.
Art. 2º Revogar a Resolução nº 85, de 30 de dezembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União de 31 de dezembro de 1998, a partir de 1º de janeiro de 2006.
Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PLÍNIO DE AGUIAR JÚNIOR
Presidente do Conselho
Substituto

ANEXO I

REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I
DA ABRANGÊNCIA E OBJETIVOS

Art. 1º A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral - STFC é regida pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, por este Regulamento, por outros Regulamentos específicos e Normas aplicáveis ao serviço, pelos contratos de concessão ou permissão e termos de autorização celebrados entre as Prestadoras e a Anatel.
Art. 2º Este Regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e fruição do STFC, prestado em regime público e em regime privado.
.....
.....

RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC.
O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo artigo 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;
CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;
CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014, resolve:
Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo I a esta Resolução.
.....

ANEXO I

REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

TÍTULO V
DA COBRANÇA

.....

CAPITULO II

DA FORMA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA

Art. 67 A forma de pagamento pré-paga de prestação dos serviços está vinculada à aquisição de créditos para sua fruição.
Art. 68 Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade, observado o seguinte:
I - a validade mínima dos créditos é de 30 (trinta) dias, devendo ser assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias a valores razoáveis; e,
II - os créditos com validade de 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias devem estar disponíveis, no mínimo, em todos os Setores de Atendimento Presencial das Prestadoras e em todos os pontos de recarga eletrônica próprios ou disponibilizados por meio de contrato com terceiros.
Art. 69 A informação sobre o prazo de validade dos créditos deve estar disponível ao Consumidor previamente à sua aquisição, inclusive nos pontos de recarga eletrônica.
Art. 70 Enquanto não rescindido o contrato, sempre que o Consumidor inserir novos créditos, a Prestadora deve revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a viger pelo maior prazo de validade.
Art. 71 O Consumidor deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do saldo de crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita.
Parágrafo único. Para fins do disposto no caput, a Prestadora deve disponibilizar, no mínimo, no espaço reservado ao Consumidor na internet e por meio do seu Centro de Atendimento Telefônico, opção de consulta ao saldo de créditos e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Consumidor.
Art. 72 O Consumidor deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou de expirar.

CAPÍTULO III
DA FORMA DE PAGAMENTO PÓS-PAGA

Art. 73 A forma de pagamento pós-paga da prestação do serviço envolve a entrega sem ônus do documento de cobrança ao Consumidor referente ao período faturado que deve corresponder, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 2.512, DE 2015

(Do Sr. Alexandre Baldy)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para tornar prática abusiva o ato de dificultar o registro de solicitações consumeristas em centrais de teleatendimento (call centers) e demais canais de serviço de atendimento ao consumidor e para dispor sobre regras de registro de tais solicitações.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-3663/2008.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 39 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a viger com a seguinte redação:

“Art. 39. .....

.....

XIV – dificultar o registro de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação relativos a produtos e serviços, por meio de centrais de teleatendimento (*call centers*) ou qualquer outro canal de serviço de atendimento ao consumidor – SAC.” (NR)

Art. 2º A Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a viger acrescida do seguinte art. 41-A:

“Art. 41-A. O fornecedor de produtos ou serviços deve manter à disposição do seu órgão fiscalizador, do órgão de proteção e defesa do consumidor e do próprio consumidor o registro de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação por um período mínimo de um ano após a solução desses e, sempre que houver solicitação do órgão fiscalizador, do órgão de proteção e defesa do consumidor ou do consumidor, tornar disponível o acesso a este registro, sem ônus para o interessado.

§ 1º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo consumidor devem ser processados pelo fornecedor de produtos ou serviços de forma célere e transparente.

§ 2º O fornecedor de produtos ou serviços, quando do recebimento de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, deverá registrar o contato sob o número do Cadastro de Pessoa Física – CPF do consumidor.

§ 3º Para o acompanhamento do processamento da solicitação, basta ao consumidor solicitante fornecer o número do seu CPF, para ter acesso às solicitações por ele registradas junto a um mesmo canal serviço de atendimento ao consumidor – SAC.

§ 4º Caso haja mais de uma solicitação registrada sob o mesmo número de CPF em uma mesma central de teleatendimento ou canal de serviço de atendimento ao consumidor - SAC, as solicitações deverão ser classificadas de acordo com a data em que foram registradas.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O modelo atual de registro de solicitações junto a *call centers* ou outros canais de relacionamento com o consumidor tem se pautado no fornecimento, por parte do fornecedor de produtos e serviços, de um número de protocolo, consistente em um

registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor, nos termos do art. 15 do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Apesar de claramente bem intencionada, a intenção do Poder Executivo, ao elaborar o Decreto em comento, não logrou facilitar a vida do consumidor. Isso porque os números de protocolo atualmente fornecidos consistem em números longos, facilmente esquecidos ou perdidos pelos consumidores que registram suas solicitações.

O presente projeto de lei visa a inserir, no Código de Defesa do Consumidor, dois dispositivos que se destinam a assegurar que as reclamações e demais solicitações protocoladas sejam corretamente atendidas.

Inicialmente, insere-se, dentre as práticas abusivas, o ato de dificultar o registro de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, por meio de centrais de teleatendimento (*call centers*) ou qualquer outro canal de serviço de atendimento ao consumidor - SAC, relativas a produtos e serviços. Pretendemos suprir, com essa inserção, o vácuo legislativo relativo à proteção do consumidor no momento de registrar suas queixas e dúvidas junto aos fornecedores.

Posteriormente, insere-se um novo artigo nessa mesma seção, com o intuito de atrelar as solicitações feitas em canais de serviço de atendimento ao consumidor – SAC ao número do CPF do consumidor. Dessa forma, acreditamos que facilitaremos ao consumidor o acesso e acompanhamento das solicitações por ele feitas.

Acreditamos que as regras aqui propostas possibilitarão um atendimento mais eficiente e justo aos consumidores, permitindo-lhes, eventualmente, ter acesso ao conteúdo das suas solicitações de forma mais célere.

Pelos motivos expostos e certo dos benefícios sociais provenientes das normas contidas neste projeto de lei, solicito o apoio dos Pares para a aprovação da proposição.

Sala das Sessões, em 05 de agosto de 2015

Deputado ALEXANDRE BALDY

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção IV
Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;
V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);
IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
XI - *Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999*
XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*
XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999)*
Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.
Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.
§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.
§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.
§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação

de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.
Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Seção V
Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.
.....
.....

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:
.....

CAPÍTULO IV
DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.
§ 1º Para fins do disposto no caput , será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.
§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.
§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.
§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.
Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.118, DE 2015

(Da Sra. Iracema Portella)

Acrescenta novos §§ 6º e 7º ao art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências", com a finalidade de disciplinar o cancelamento dos contratos de adesão.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-480/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, assegurando ao consumidor o imediato cancelamento, por meio da Internet, de adesão a contrato de fornecimento de produtos ou serviços.

Art. 2º O artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes §§ 6º e 7º:

“Art. 54. .....

§ 6º É obrigatória, na oferta de produtos e serviços por meio de contrato de adesão, a inclusão de cláusula que garanta ao consumidor o cancelamento unilateral e imediato do contrato, via acesso gratuito por meio de telefone ou pela rede mundial de computadores (Internet), notadamente no fornecimento dos seguintes serviços e produtos:

I - planos de saúde;

II - cartões de crédito;

III – televisão por assinatura;

IV - acesso à rede mundial de computadores (internet);

V – telefonia fixa e móvel.

§ 7º Nos procedimentos de cancelamento de que trata o § 6º deste artigo, cabe ao fornecedor o ônus de oferecer os procedimentos de segurança que garantam a correta identificação das partes”. (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 30 (trinta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

A oferta de produtos e serviços em grande escala tem sido viabilizada, entre outras razões, pela ampla adoção dos contratos de adesão, que simplificam as negociações entre provedor e consumidor, permitindo a rápida expansão da base de usuários a custos módicos.

No entanto, os contratos de adesão contêm, com certa frequência, cláusulas prejudiciais ao consumidor, especialmente naquelas situações em que este deseje fazer o cancelamento de serviços. Esta é uma das principais razões de reclamação

junto aos órgãos de defesa do consumidor e às centrais de atendimento de agências reguladoras.

Serviços como telefonia, prestação de acesso à Internet, planos de saúde, serviços bancários e oferta de cartões de crédito estão entre os recordistas de reclamações nos Procon localizados nas grandes Capitais brasileiras. Tais serviços ou produtos são, em todos os casos, objeto de contratos de adesão, cujas cláusulas muitas vezes são mal compreendidas pelo consumidor, ensejando insatisfação com o serviço prestado e o justo desejo de cancelamento de sua contratação.

Com o intuito de garantir ao consumidor o efetivo uso de canais de ampla disponibilidade em todo o território nacional, quais sejam o telefone e a Internet, para cancelar sua adesão, oferecemos esta proposta que poderá ser mais discutida e debatida nas Comissões temáticas desta Casa.

Compreendemos que o procedimento de cancelamento, ainda que de contratos de adesão, deve ser gratuito e seguro, como forma de proteger o consumidor, que figura certamente parte mais vulnerável na relação de consumo.

Em nosso entendimento, essa garantia de um cancelamento imediato e fácil dos contratos de adesão permitirá maior segurança ao consumidor para empreender a contratação do produto ou serviço, melhorando, em última instância, o desempenho do próprio mercado.

Diante dessas modificações, ora propostas, que certamente trarão inquestionáveis benefícios ao consumidor brasileiro na manutenção de seus direitos já assegurados no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, esperamos contar com o apoio dos ilustres Pares para sua discussão e aprovação nesta Casa.

Sala das Sessões, em 24 de setembro de 2015

Deputada IRACEMA PORTELLA (PP-PI)

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

.....

Seção III
Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade

competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.
§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.
§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.
§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. *(Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008)*
§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.
§ 5º (VETADO).

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.
§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.
§ 2º (VETADO).
§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1°, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.
§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.234, DE 2015

(Do Sr. Walter Alves)

Determina a criação do Serviço de Registro de Atendimento ao Consumidor - SERAC, na base de dados dos fornecedores e prestadores de serviços.

DESPACHO:
APENSE-SE À (AO) PL-5616/2005.

Art. 1º. Nos termos do art. 3º Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990, fica o fornecedor de produtos ou serviços obrigado a dar transparência aos atendimentos feitos a seus consumidores por meio da rede mundial de computadores.
Parágrafo Único - A transparência será feita em suas bases de dados por meio da criação e disponibilização do Serviço de Registro de Atendimentos ao Consumidor – SERAC.
Art. 2º. o registro do atendimento ao consumidor será feito, exclusivamente,

através da rede mundial de computadores;
Art. 3º. para o registro de reclamações, solicitações e pedido de providências, os consumidores deverão disponibilizar as seguintes informações:
I – ocorrência;
II – data da ocorrência;
III – produto ou serviço;
IV – endereço eletrônico do demandante;
V – nome;
VI – CPF/CNPJ do consumidor.
VII – CEP ou CEP geral com especificação de bairro ou área;
VIII - Tipo de registro.
Art. 4º. De posse das informações enviadas pelo consumidor, a base de dados do SERAC possibilitará a geração de relatórios oriundos de busca única ou combinada de acordo com os seguintes itens a serem tornados públicos:
I – produto ou serviço;
II – ocorrência;
III – data da ocorrência;
IV – data do registro da demanda;
V – data do atendimento da demanda;
VI – CEP;
VII – endereço eletrônico do demandante;
VIII – número do protocolo do recebimento, a ser informado ao consumidor por meio de resposta automática.
Parágrafo Único - os protocolos oriundos do mesmo consumidor deverão ser agrupados de acordo com o item III;
Art. 5º. Na emissão mensal de extrato ou fatura de fornecedor de produtos ou serviços, dirigida ao consumidor, constará, obrigatoriamente, o(s) número(s) do(s) protocolo(s) de atendimento(s) do SERAC pendente(s) de solução.
Art. 6º. o fornecedor de produtos deverá incluir informações de recall no banco de dados do SERAC.
Art. 7º. constatada qualquer inconsistência nas informações registradas no SERAC, o consumidor poderá solicitar a retificação dos dados por meio de acesso a ser disponibilizado no mesmo sistema, nos termos do § 3° do art. 43 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
Art. 8º. o descumprimento da obrigação de manter, com recursos próprios, o Serviço de Registro de Atendimento ao Consumidor – SERAC será passível de penalidade pelo órgão fiscalizador, nos termos do art. 56 da Lei 8.078/1990.
Parágrafo Único – Nos termos da classificação prevista no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, está isenta da obrigação de instalação do SERAC a Microempresa ou Pequena Empresa que não promova venda direta, ou indireta, de produtos ou serviços, por meio da rede mundial de computadores.

Art. 9º. a demanda registrada no SERAC que dependa de solução do(a) demandado(a) deverá ser resolvida nos termos do § 1º do art. 18 da Lei 8.078/1990.
Art. 10º. a demanda registrada no SERAC que não dependa de solução do(a) demandado(a), mas que tenha sido garantida no momento da oferta do produto, serviço ou que esteja elencada como obrigação do mesmo, será punida nos termos da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1.990.
Art. 11. a demanda registrada no SERAC que não seja solucionável pelo(a) demandado(a), deverá ser comunicada ao consumidor, com indicação da causa do impedimento.
Art. 12. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de atendimento oferecido por muitos fornecedores de bens e serviços, infelizmente, atormentam os consumidores, dados os inúmeros problemas que, por vezes, beiram o descaso com o bem-estar dos destinatários finais dos produtos de consumo.
É evidente que essa situação é descabida e merece atenção do Parlamento. A qualidade dos serviços prestados após a aquisição de bens ou a contratação de serviços não pode ser prejudicial aos consumidores, como se eles passassem a ser descartáveis imediatamente após assumirem e honrarem seus compromissos com suas contrapartes contratuais, em geral, grandes empresas.
As medidas que se quer implementar por meio dessa proposição contribuirão para aumentar o acesso à informação por parte dos consumidores, que poderão dispor de dados que indiquem o nível da qualidade do atendimento de empresas de quem desejem adquirir bens ou serviços.
Ademais, definirão com clareza critérios adequados para o atendimento a ser prestado àqueles que lá hajam contratado com fornecedores de bens e serviços, evitando que se submetam ao seu alvedrio.
E hora de regular o atendimento aos consumidores. Esperamos contar com o apoio de nossos nobres Pares para a aprovação desse projeto de lei.

Sala das Sessões, em 7 de outubro de 2015

Deputado **WALTER ALVES**
PMDB/RN

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR
CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
a) por iniciativa direta;
b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

.....

CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

.....

Seção III
Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.
§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
III - o abatimento proporcional do preço.
§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.
§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.
§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1° deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.
§ 5º No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.
§ 6º São impróprios ao uso e consumo:
I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;
II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.
Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
I - o abatimento proporcional do preço;
II - complementação do peso ou medida;
III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;
IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de

eventuais perdas e danos.
§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4° do artigo anterior.
§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção VI
Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.
§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.
§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.
§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.
§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.
§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.
§ 6º *(Vide Lei nº 13.146, de 6/7/2015)*
Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.
§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.
§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

.....

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:
I - multa;
II - apreensão do produto;
III - inutilização do produto;
IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
V - proibição de fabricação do produto;
VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
XI - intervenção administrativa;
XII - imposição de contrapropaganda.
Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)*
Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)*
Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.
.....
.....

LEI COMPLEMENTAR Nº 123, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006

(Republicada no DOU de 6/3/2012 em atendimento ao disposto no art. 5º da Lei Complementar nº 139, de 10 de novembro de 2011)

Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nº 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:
.....

CAPÍTULO II
DA DEFINIÇÃO DE MICROEMPRESA E DE EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Art. 3º Para os efeitos desta Lei Complementar, consideram-se microempresas ou empresas de pequeno porte a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário a que se refere o art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que:
I - no caso da microempresa, aufira, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais); e
II - no caso da empresa de pequeno porte, aufira, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais).
§ 1º Considera-se receita bruta, para fins do disposto no *caput* deste artigo, o produto da

venda de bens e serviços nas operações de conta própria, o preço dos serviços prestados e o resultado nas operações em conta alheia, não incluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos.
§ 2º No caso de início de atividade no próprio ano-calendário, o limite a que se refere o *caput* deste artigo será proporcional ao número de meses em que a microempresa ou a empresa de pequeno porte houver exercido atividade, inclusive as frações de meses.
§ 3º O enquadramento do empresário ou da sociedade simples ou empresária como microempresa ou empresa de pequeno porte bem como o seu desenquadramento não implicarão alteração, denúncia ou qualquer restrição em relação a contratos por elas anteriormente firmados.
§ 4º Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado previsto nesta Lei Complementar, incluído o regime de que trata o art. 12 desta Lei Complementar, para nenhum efeito legal, a pessoa jurídica:
I - de cujo capital participe outra pessoa jurídica;
II - que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;
III - de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos desta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do *caput* deste artigo;
IV - cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada por esta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do *caput* deste artigo;
V - cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do *caput* deste artigo;
VI - constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;
VII - que participe do capital de outra pessoa jurídica;
VIII - que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;
IX - resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;
X - constituída sob a forma de sociedade por ações.
XI - cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade. *(Inciso acrescido pela Lei Complementar nº 147, de 7/8/2014)*
§ 5º O disposto nos incisos IV e VII do § 4º deste artigo não se aplica à participação no capital de cooperativas de crédito, bem como em centrais de compras, bolsas de subcontratação, no consórcio referido no art. 50 desta Lei Complementar e na sociedade de propósito específico prevista no art. 56 desta Lei Complementar, e em associações assemelhadas, sociedades de interesse econômico, sociedades de garantia solidária e outros tipos de sociedade, que tenham como objetivo social a defesa exclusiva dos interesses econômicos das microempresas e empresas de pequeno porte.
§ 6º Na hipótese de a microempresa ou empresa de pequeno porte incorrer em alguma das situações previstas nos incisos do § 4º, será excluída do tratamento jurídico diferenciado previsto nesta Lei Complementar, bem como do regime de que trata o art. 12, com efeitos a partir do mês seguinte ao que incorrida a situação impeditiva.

§ 7º Observado o disposto no § 2º deste artigo, no caso de início de atividades, a microempresa que, no ano-calendário, exceder o limite de receita bruta anual previsto no inciso I do *caput* deste artigo passa, no ano-calendário seguinte, à condição de empresa de pequeno porte.
§ 8º Observado o disposto no § 2º deste artigo, no caso de início de atividades, a empresa de pequeno porte que, no ano-calendário, não ultrapassar o limite de receita bruta anual previsto no inciso I do *caput* deste artigo passa, no ano-calendário seguinte, à condição de microempresa.
§ 9º A empresa de pequeno porte que, no ano-calendário, exceder o limite de receita bruta anual previsto no inciso II do *caput* fica excluída, no mês subsequente à ocorrência do excesso, do tratamento jurídico diferenciado previsto nesta Lei Complementar, incluído o regime de que trata o art. 12, para todos os efeitos legais, ressalvado o disposto nos §§ 9º-A, 10 e 12.
§ 9º-A. Os efeitos da exclusão prevista no § 9º dar-se-ão no ano-calendário subsequente se o excesso verificado em relação à receita bruta não for superior a 20% (vinte por cento) do limite referido no inciso II do *caput*.
§ 10. A empresa de pequeno porte que no decurso do ano-calendário de início de atividade ultrapassar o limite proporcional de receita bruta de que trata o § 2º estará excluída do tratamento jurídico diferenciado previsto nesta Lei Complementar, bem como do regime de que trata o art. 12 desta Lei Complementar, com efeitos retroativos ao início de suas atividades.
§ 11. Na hipótese de o Distrito Federal, os Estados e os respectivos Municípios adotarem um dos limites previstos nos incisos I e II do *caput* do art. 19 e no art. 20, caso a receita bruta auferida pela empresa durante o ano-calendário de início de atividade ultrapasse 1/12 (um doze avos) do limite estabelecido multiplicado pelo número de meses de funcionamento nesse período, a empresa não poderá recolher o ICMS e o ISS na forma do Simples Nacional, relativos ao estabelecimento localizado na unidade da federação que os houver adotado, com efeitos retroativos ao início de suas atividades.
§ 12. A exclusão de que trata o § 10 não retroagirá ao início das atividades se o excesso verificado em relação à receita bruta não for superior a 20% (vinte por cento) do respectivo limite referido naquele parágrafo, hipótese em que os efeitos da exclusão dar-se-ão no ano-calendário subsequente.
§ 13. O impedimento de que trata o § 11 não retroagirá ao início das atividades se o excesso verificado em relação à receita bruta não for superior a 20% (vinte por cento) dos respectivos limites referidos naquele parágrafo, hipótese em que os efeitos do impedimento ocorrerão no ano-calendário subsequente.
§ 14. Para fins de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, poderão ser auferidas receitas no mercado interno até o limite previsto no inciso II do *caput* ou no § 2º, conforme o caso, e, adicionalmente, receitas decorrentes da exportação de mercadorias ou serviços, inclusive quando realizada por meio de comercial exportadora ou da sociedade de propósito específico prevista no art. 56 desta Lei Complementar, desde que as receitas de exportação também não excedam os referidos limites de receita bruta anual. *(Parágrafo com redação dada pela Lei Complementar nº 147, de 7/8/2014, publicada no DOU de 8/8/2014, com produção de efeitos a partir de 1º de janeiro do primeiro ano subsequente ao da publicação)*
§ 15. Na hipótese do § 14, para fins de determinação da alíquota de que trata o § 1º do art. 18, da base de cálculo prevista em seu § 3º e das majorações de alíquotas previstas em seus §§ 16, 16- A, 17 e 17-A, será considerada a receita bruta total da empresa nos mercados interno e externo. *(Vide Lei Complementar nº 147, de 7/8/2014)*
§ 16. O disposto neste artigo será regulamentado por resolução do CGSN. *(Parágrafo acrescido pela Lei Complementar nº 147, de 7/8/2014)*
Art. 3º-A. Aplica-se ao produtor rural pessoa física e ao agricultor familiar conceituado na Lei

nº 11.326, de 24 de julho de 2006, com situação regular na Previdência Social e no Município que tenham auferido receita bruta anual até o limite de que trata o inciso II do *caput* do art. 3º o disposto nos arts. 6º e 7º nos Capítulos V a X, na Seção IV do Capítulo XI e no Capítulo XII desta Lei Complementar, ressalvadas as disposições da Lei nº 11.718, de 20 de junho de 2008.
Parágrafo único. A equiparação de que trata o *caput* não se aplica às disposições do Capítulo IV desta Lei Complementar. *(Artigo acrescido pela Lei Complementar nº 147, de 7/8/2014)*
Art. 3º-B. Os dispositivos desta Lei Complementar, com exceção dos dispostos no Capítulo IV, são aplicáveis a todas as microempresas e empresas de pequeno porte, assim definidas pelos incisos I e II do *caput* e § 4º do art. 3º, ainda que não enquadradas no regime tributário do Simples Nacional, por vedação ou por opção. *(Artigo acrescido pela Lei Complementar nº 147, de 7/8/2014)*
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.333, DE 2015

(Dos Srs. Marco Antônio Cabral e Walney Rocha)

Acresce o art. 49-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para regulamentar o atendimento ao cliente em meios de compra disponíveis 24 horas.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2854/2011.

O **CONGRESSO NACIONAL** decreta:

Art. 1º. Fica acrescido à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, o art. 49-A, com a seguinte redação:

“Art. 49-A. As empresas deverão disponibilizar Serviço de Atendimento ao Cliente durante todo o período em que estiver disponível a venda de produtos ou serviços”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei é resultado da nova dinâmica das transações comerciais, onde a relação entre fornecedor e consumidor se dá cada vez mais por via eletrônica e, consequentemente, com uma desproporcional relação entre os sujeitos. Enquanto o fornecedor pode (e corriqueiramente o faz) ofertar produtos durante 24 horas por dia, porém em muitos dos casos a mesma empresa não dispõe de meios de atendimento ao cliente (online ou via telefone) durante o mesmo período, ficando o cliente totalmente desprovido de auxílio para dúvidas ou

reclamações dependendo do horário de acesso ao serviço de venda. Ademais, é razoável facultar ao consumidor a possibilidade de sanar possíveis dúvidas durante os procedimentos de compra, faculdade esta que não acarreta prejuízo ao fornecedor, muito pelo contrário, traria mais segurança para ambos atores da relação de consumo.

O Direito do Consumidor deve acompanhar a agilidade com a qual a troca de riquezas se opera no Século XXI, tornando-se eficaz e congruente com o disposto na Carta Magna. Assim, garantir ao adquirente a possibilidade de contato com o fornecedor durante todo o período em que o produto está disponível para compra é avançar na esfera protetiva consumerista que cinge o Ordenamento Jurídico brasileiro. Não há, na era das operações financeiras eletrônicas, justificativa para a negativa de contato imediato entre consumidor e vendedor.

Cabe registrar que o decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, conhecida como: “Lei dos SACs” ou “Lei dos Call-Centers” já apresentou a previsão de disponibilidade de atendimento ao cliente durante 24 horas por dia, vide:

“Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.”

Porém o referido decreto tratou apenas de regular o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) para os serviços regulados pelo Poder Público Federal. Nesse sentido, o acréscimo do art. 49-A ao CDC é caminhar no sentido de ampliar o serviço de atendimento ao cliente durante todo o período em que houver a disponibilidade da compra de produtos ou serviços independente do serviço ser regulado ou não pelo poder público.

Brasília, em 20 de outubro de 2015.

MARCO ANTÔNIO CABRAL
Deputado Federal PMDB/RJ

Walney Rocha
Deputado Federal PTB/RJ

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I
Disposições Gerais

.....

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.
Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.
Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.
Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

.....

.....

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990,
DECRETA:

.....

CAPÍTULO II
DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.
Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.
§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.
§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.
§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.
§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.
Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.
Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 4.382, DE 2016

(Da Sra. Flávia Morais)

Obriga a empresa que realiza venda pela Internet a manter estabelecimento para atendimento pessoal do consumidor, na forma que especifica.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1840/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga a empresa que realiza vendas pela rede mundial de computadores (Internet) a manter estabelecimento para atendimento pessoal do consumidor.

Art. 2º A empresa que realizar vendas pela rede mundial de computadores (internet) deve manter estabelecimento para atendimento pessoal do consumidor, no mínimo, nas capitais dos Estados e no Distrito Federal, e nos Municípios com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes.

Parágrafo único. O estabelecimento acima referido não precisará ser exclusivamente para o atendimento da presente norma por apenas um fornecedor, podendo ser compartilhado, desde que os responsáveis pelo atendimento sejam treinados de modo a atender adequadamente o consumidor.

JUSTIFICAÇÃO

Um dos grandes problemas trazidos pelo fenômeno da Internet é o prejuízo ao consumidor no que se convencionou chamar de “pós-venda”.

O adquirente de produtos, especialmente de bens duráveis, não conta com o apoio que seria ideal para encaminhar e efetivamente resolver as situações em que ocorrem vícios redibitórios, orientações para a correta operação de eletrodomésticos, realização de pequenas revisões ou reparos, efetivação de trocas, e assim por diante, mesmo quando os produtos ainda estão em período de garantia, legal ou contratual.

Por isso, é imperativo que tenhamos uma regra cogente determinando que uma estrutura mínima de atendimento pessoal deva ser assegurada.

A presente proposição estabelece essa exigência, sem deixar de se preocupar com a viabilidade econômica da providência, pelo que permite o compartilhamento de instalações, por diferentes fornecedores, e limita a obrigatoriedade aos municípios com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes e às Capitais das Unidades da Federação.

Por certo, a tramitação do projeto de lei nesta Casa Parlamentar, trará ainda outras contribuições, de modo que, num esforço conjunto, possamos encontrar uma boa solução.

Por isso, contamos com a aprovação de nossos ilustres Pares.

Sala das Sessões, em 16 de fevereiro de 2016.

Deputada Flávia Morais

PROJETO DE LEI N.º 4.480, DE 2016

(Do Sr. Rodrigo Martins)

Altera o art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que "Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências", para obrigar as concessionárias de serviço público a manterem postos de atendimento presencial, na forma que especifica.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5538/2009.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso IX:

“Art. 31.....

.....

IX – manter posto de atendimento presencial ao usuário, com funcionamento ininterrupto durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, nos Municípios de sua área de atuação com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes.” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor em 180 (cento e oitenta) dias a partir de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A falta de tempo é uma constante na vida do cidadão moderno. O tempo gasto no

trânsito, a obrigação do cumprimento de uma longa jornada de trabalho, e em alguns casos de várias jornadas de trabalho, entre outros fatores, acabam fazendo com que as pessoas, por muitas vezes, deixem de exercer a sua cidadania, quando precisam recorrer ao atendimento nos diversos serviços públicos que, a princípio, deveriam ser postos à sua disposição.

Acontece que, geralmente, o horário de atendimento ao público das prestadoras de serviços públicos coincide com o período em que o cidadão se encontra em sua atividade laboral. Quando este encontra uma “brecha”, o tempo é reduzido, não sendo o suficiente para o seu atendimento, pois em breve deverá retomar o seu trabalho, sob o risco de ser penalizado.

A modernização vivenciada pela sociedade nos últimos anos, fez com que muitos atendimentos fossem disponibilizados na rede mundial de computadores – Internet – o que facilitou sobremaneira a vida de muitas pessoas. Entretanto, alguns serviços, pela natureza peculiar que os envolvem, ainda exigem o atendimento presencial que, devido aos fatores já consignados, acabam prejudicados para uma parcela significativa da sociedade.

Exatamente por vislumbrarem esses problemas é que, no âmbito da iniciativa privada, empresas de diversos setores, como bancos e redes de supermercados, lançaram mão de iniciativas inovadoras ao adotar o atendimento 24 horas, que trouxe benefícios tanto para a empresa quanto para o consumidor.

Entendemos que a presente proposta contribuirá significativamente para melhorar a situação de quem precisa resolver problemas junto às concessionárias de serviços públicos.

Por essas razões é que solicitamos o apoio de nossos pares para a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em 18 de fevereiro de 2016.

Deputado RODRIGO MARTINS

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:
.....

CAPÍTULO VIII
DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Art. 31. Incumbe à concessionária:
I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;
II - manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;
III - prestar contas da gestão do serviço ao poder concedente e aos usuários, nos termos definidos no contrato;
IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;
V - permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis;
VI - promover as desapropriações e constituir servidões autorizadas pelo poder concedente, conforme previsto no edital e no contrato;
VII - zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço, bem como segurá-los adequadamente; e
VIII - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço.
Parágrafo único. As contratações, inclusive de mão-de-obra, feitas pela concessionária serão regidas pelas disposições de direito privado e pela legislação trabalhista, não se estabelecendo qualquer relação entre os terceiros contratados pela concessionária e o poder concedente.

CAPÍTULO IX
DA INTERVENÇÃO

Art. 32. O poder concedente poderá intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.
Parágrafo único. A intervenção far-se-á por decreto do poder concedente, que conterá a designação do interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 4.585, DE 2016

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de divulgação, pelas pessoas jurídicas prestadoras de serviços públicos ou privados, das informações necessárias para sua localização e contato nos documentos de cobrança encaminhados ao consumidor.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5852/2013.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As pessoas jurídicas prestadoras de serviços públicos ou privados são obrigadas a divulgar nas faturas e demais documentos de cobrança encaminhados ao consumidor, em local de destaque e de fácil visualização, os seguintes dados:

I – Nome empresarial e número de inscrição do fornecedor no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

II – Endereço físico completo do estabelecimento, inclusive com Código de Endereçamento Postal (CEP), endereço de seu sítio na rede mundial de computadores (*internet*), endereço de seu correio eletrônico, número de telefone e demais informações necessárias para sua efetiva localização e contato.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às sanções previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor – CDC), prestigia o dever fundamental de transparência e boa-fé nas relações de consumo, exigindo, tanto na oferta dos serviços, quanto nos atos de contratação, informação adequada, precisa e clara aos consumidores.

Com o avanço na utilização dos meios de comunicação nas negociações de serviços públicos e privados, tornou-se muito frequente a efetivação de contratações não presenciais pelos consumidores, em especial por telefone e internet. Se, por um lado, tais mecanismos propiciam bastante agilidade e conforto para as partes envolvidas, por outro, elevam acentuadamente a impessoalidade e a distância entre contratante e contratado.

É muito comum o consumidor deparar-se com a necessidade de contato com o prestador de serviços para esclarecimentos ou reclamações e, com surpresa, enfrentar enormes dificuldades seja para identificar precisamente o fornecedor, seja para descobrir seus canais efetivos de contato.

O objetivo deste Projeto é propiciar a aproximação entre as partes, franqueando os canais de acesso do prestador de serviços por meio da divulgação obrigatória, nos documentos de cobrança encaminhados aos clientes, das informações necessárias para a certificação da identidade do

fornecedor, do seu endereço e dos seus meios de contato.

Conto com a preciosa colaboração dos meus nobres pares para o aprimoramento e aprovação do Projeto.

Sala das Sessões, em 01 de março de 2016

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O **PRESIDENTE DA REPÚBLICA**
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.
Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 4.629, DE 2016

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Dispõe sobre o atendimento presencial por prestadoras do serviço de acesso condicionado e por provedores de conexão à internet.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o atendimento presencial por prestadoras do serviço de acesso condicionado e por provedores de conexão à internet.

Art. 2º As prestadoras do serviço de acesos condicionado e os provedores de conexão à internet ficam obrigados a instalar escritórios nas localidades com mais de cem mil habitantes que integrem sua área de atuação.

§ 1º Os escritórios previstos no *caput* terão por finalidade, entre outras estabelecidas em regulamento, oferecer pleno atendimento aos usuários dos serviços de acesso condicionado e de conexão à internet, de forma presencial, vedada a utilização, de maneira exclusiva, de mecanismos de autoatendimento que dispensem a interação humana.

§ 2º Deverá ser instalado, pelo menos, um escritório para cada grupo de até cinquenta mil habitantes.

§ 3º As prestadoras do serviço de acesso condicionado e os provedores de conexão à internet poderão, mediante acordo firmado entre eles, com a anuência do órgão regulador das telecomunicações, compartilhar a estrutura dos escritórios, desde que obedecidas as regras estabelecidas nesta Lei e em seu regulamento.

Art. 3º O descumprimento do previsto nesta Lei ensejará às operadoras a pena de multa, em valores a serem estabelecidos pelo órgão regulador das telecomunicações.

Art. 4º Esta lei entre em vigor noventa dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, tem havido um notável incremento no número de clientes de TV por assinatura e de provedores de acesso à banda larga. Ainda que a grave crise econômica pela qual passa o Brasil tenha impactado significativamente no crescimento desses setores – com relatos, inclusive, até mesmo de diminuição no número de assinantes em algumas praças -, o fato é que hoje existem muito mais clientes desses serviços do que há alguns anos. Segundo dados da Anatel, ao fim de 2015 havia mais de 19 milhões de clientes de TV por assinatura e aproximadamente 25 milhões de assinantes de banda larga fixa.

Assim, com o crescimento do número de consumidores, houve também um aumento significativo da demanda por soluções de problemas técnicos de

toda ordem enfrentados rotineiramente. Mas, a despeito dessa demanda, tanto as prestadoras dos serviços de TV por assinatura quanto os provedores de acesso à banda larga estão continuamente diminuindo, ou até mesmo eliminando, suas lojas físicas para atendimento presencial. Desse modo, com a existência exclusiva de atendimentos remotos, especialmente por meio de centrais telefônicas, muitas vezes o consumidor encontra grandes dificuldades para solucionar problemas na fruição desses que são serviços de elevado interesse público.

Para melhorar o sistema de atendimento aos consumidores nesses setores, apresentamos o presente projeto de lei, que dispõe sobre o atendimento presencial por prestadoras do serviço de acesso condicionado e por provedores de conexão à internet. A proposição estabelece que as operadoras desses serviços sejam obrigadas a instalar escritórios nas localidades com mais de cem mil habitantes que integrem sua área de atuação. Ademais, o projeto prevê também que deverá existir ao menos um escritório para cada grupo de até cinquenta mil habitantes. O descumprimento a essas regras ensejaria a cobrança de multa, em valores estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

Com a certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, contamos com o decisivo apoio dos nobres Parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 08 de março de 2016

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**

PSD/PB

PROJETO DE LEI N.º 4.801, DE 2016

(Do Sr. Rodrigo Martins)

Obriga os Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone a disponibilizar a opção "falar com um de nossos atendentes" como primeiro item do primeiro menu eletrônico.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC de fornecedores de produtos e serviços que se utilizem de sistemas automatizados de atendimento telefônico ficam obrigados a disponibilizar a opção “falar com um de nossos atendentes” como primeiro item do primeiro menu eletrônico apresentado ao consumidor.

Parágrafo único. O tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente não poderá ultrapassar 1 (um) minuto, contado a partir da seleção, pelo consumidor, da opção pelo atendimento pessoal.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará os infratores às penalidades previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC, Lei nº 8.078, de 1990) enumera como um dos princípios essenciais da Política Nacional de Relações de Consumo a “*compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico*” (art. 4º, III).

Nesse sentido, é papel do Estado – e desta Casa Representativa no exercício de sua função legisladora – assegurar que os avanços tecnológicos não coloquem em risco o equilíbrio das relações de consumo e não exponham o consumidor a retrocessos em seus direitos e garantias.

Há, de fato, um excesso no emprego, pelos serviços de atendimento telefônico, de sistemas automáticos que praticamente inviabilizam o contato pessoal do consumidor com representantes dos fornecedores. Esses verdadeiros labirintos eletrônicos dispendem tempo e também recursos dos consumidores, já que, não raramente, as ligações para os fornecedores não são gratuitas.

Ademais, restam por constituir sérios entraves à concretização dos mais prosaicos direitos que a Constituição e o CDC conferem aos consumidores, como o da transparência, da informação plena e da proteção de seus interesses.

Para cessar essa prática nitidamente desfavorável ao consumidor, apresentamos o vertente projeto de lei. O Projeto, sem impedir o uso de sistemas automatizados, simplesmente obriga os fornecedores de produtos ou serviços que se utilizam dessas tecnologias a franquear o atendimento pessoal como primeiro item do primeiro menu eletrônico.

Remete o descumprimento dessa determinação às sanções já existentes no art. 56 do Código Proteção e Defesa do Consumidor e concede o prazo de (“*vacatio legis”)* 90 dias para que os fornecedores se adaptem a essa nova regulação.

Contamos com a preciosa colaboração dos ilustres Pares para seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em 22 de março de 2016.

Deputado RODRIGO MARTINS

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.
Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
a) por iniciativa direta;
b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.
Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:
I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.
§ 1º (VETADO).
§ 2º (VETADO).
.....

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....
Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:
I - multa;
II - apreensão do produto;
III - inutilização do produto;
IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
V - proibição de fabricação do produto;
VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
VII - suspensão temporária de atividade;
VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.
Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)*
Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)*
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 4.823, DE 2016
(Do Senado Federal)

PLS nº 224/2014
Ofício (SF) nº 290/2016

Altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para garantir aos usuários de serviços de telecomunicações o direito a atendimento presencial, telefônico e por internet e a mecanismos simplificados de rescisão do contrato de prestação de serviço.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O **Congresso Nacional** decreta:

Art. 1º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), passa a vigorar com a seguinte redação:
"Art. 3º .....
.....
XIII – a atendimento presencial, telefônico e por internet pelas prestadoras de serviço;
XIV – a mecanismos simplificados de rescisão do contrato de prestação de serviço, por todos os canais de atendimento, inclusive por telefone e por internet." (NR)
Art. 2º Esta Lei entra em vigor após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias de sua publicação oficial.

Senado Federal, em 23 de março de 2016.

Senador Renan Calheiros
Presidente do Senado Federal

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 4.889, DE 2016

(Da Sra. Laura Carneiro)

Obriga que os serviços de atendimento ao consumidor por telefone procedam à religação de chamadas perdidas, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-3390/2012.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei obriga que os serviços de atendimento ao consumidor por telefone procedam à religação de chamadas perdidas, e dá outras providências.

Art. 2º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone ficam obrigados a registrar o número do CPF – Cadastro de Pessoas Físicas – do usuário e o número do telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento.

Art. 3º No caso de interrupção da ligação por qualquer motivo, excetuado os casos de encerramento do atendimento ou à iniciativa do usuário, fica o atendente do SAC obrigado a promover imediatamente a religação para o telefone de origem, dando continuidade ao atendimento.

Art. 4º Nos casos de retomada de ligação, o atendimento ao usuário prosseguirá da etapa em que foi interrompido na última chamada, mediante consulta das solicitações usuário ao SAC, por meio do número de seu CPF.

Parágrafo único. A consulta ao CPF do usuário para retomada de atendimento poderá ser feita mediante opção na unidade de resposta audível do SAC.

Art. 5º A infração das disposições nesta Lei ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das penalidades previstas em legislação específica.

Art. 6º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta dias) após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A ocorrência de quedas de ligações efetuadas para centrais de atendimento por telefone é frequentemente reportada por cidadãos, sendo especialmente mais frequentes quando o consumidor procura resolver problemas ou mesmo cancelar serviços.

Não é incomum, por exemplo, que os consumidores sejam obrigados a refazer várias vezes as ligações para as mesmas centrais de atendimento em face da recorrência em que as chamadas são interrompidas inadvertidamente.

E, para piorar a situação dos usuários, a cada vez que o consumidor refaz a ligação, ele é obrigado a passar por todas as inúmeras etapas de atendimento até chegar ao ponto em que teve seu processo interrompido.

Esse tipo de situação configura um desrespeito ao cidadão que, não somente fica submetido a um enorme período de espera para ser atendido, mas que, quando chega a sua vez, tem sua chamada interrompida, obrigando-o a iniciar todo o processo de atendimento novamente.

Sendo assim, apresentamos este Projeto de Lei que obriga as empresas que prestam serviços de atendimento ao consumidor por telefone a registrar o número originário da ligação, e restabelecê-la no caso de interrupção de chamada que não

tenha sido decorrente de fim de atendimento ou de pedido do consumidor.

Ademais, definimos também que nesses atendimentos telefônicos o número do CPF do usuário seja registrado, para que, no caso de retomada, o mesmo se dê do ponto em que foi interrompido previamente.

Com este projeto, portanto, estamos garantindo dois novos direitos aos usuários de SAC para os casos de interrupção de ligação: prosseguir com o atendimento do ponto em que foi interrompido; ser chamado de volta pelo SAC quando não tiver dado causa a interrupção à ligação.

Consideramos que, com esta proposição, além dos novos direitos aos consumidores, estaremos também estimulando as empresas que prestam esses serviços a adotar medidas que evitem a queda das ligações, pois incorrerão em custos adicionais para refazer a chamada telefônica ao número do consumidor que tenha seu atendimento interrompido inadvertidamente.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 31 de março de 2016.

Deputada Federal LAURA CARNEIRO
(PMDB-RJ)

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção V
Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.
Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. *(Artigo acrescido pela Lei nº 12.039, de 1/10/2009)*

Seção VI
Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.
§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.
§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.
§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.
§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.
§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.
§ 6º Todas as informações de que trata o *caput* deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. *(Parágrafo acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação)*
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 5.211, DE 2016

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Obriga os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone a disponibilizar aos consumidores acesso, via internet, às gravações das demandas efetuadas.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1427/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone de fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, adicionalmente às determinações estabelecidas na legislação aplicável, ficam obrigados a fornecer gratuitamente aos seus consumidores acesso, por intermédio de seus sítios na rede mundial de computadores (internet), aos registros numéricos e aos correspondentes arquivos audiográficos das demandas efetuadas pelo SAC.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às penalidades previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Constitui uma das diretrizes essenciais do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC, Lei nº 8.078, de 1990) a "*compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico*" (art. 4º, III). Cumpre, consequentemente, ao Estado Regulador assegurar que os progressos tecnológicos não coloquem em risco o equilíbrio das relações de consumo e não exponham o consumidor a retrocessos em seus direitos e garantias.

O emprego cada vez mais maciço dos serviços de atendimento por meio telefônico oferece induvidosas vantagens para os prestadores de serviços públicos, que reduzem seus custos de manutenção com postos físicos de atendimento, e para os clientes, que, em tese, dispõem de um canal de contato instantâneo e acessível aos fornecedores.

Sem embargo de suas qualidades, muitas vezes esses serviços se colocam como obstáculos para a concretização dos interesses mais básicos dos consumidores, seja pelo uso excessivo de sistemas automatizados, que impedem o diálogo com os atendentes, seja pelas dificuldades de se comprovar as informações e decisões tomadas nesse ambiente.

O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, promoveu significativas inovações no regramento dessa modalidade de atendimento, estabelecendo uma série de medidas de proteção do consumidor que se utiliza dos SAC das prestadoras de serviços de interesse público. Um dos grandes progressos referiu-se à garantia de registro numérico do atendimento, com data, hora e objeto da demanda e ao direito de solicitação de acesso ao conteúdo das chamadas, cuja gravação passou a ser obrigatória. Teoricamente, deveria ter-se tornado menos árduo para o

consumidor fazer prova das soluções e condições oferecidas pelas prestadoras por telefone quando necessário exigir seu cumprimento.

Lamentavelmente, a realidade dos fatos que se seguiram à vigência desse decreto revela que ainda permanece muito difícil para o consumidor conseguir comprovar a ocorrência dos atendimentos telefônicos e os acertos ali pactuados, bem como obter o conteúdo das gravações.

O presente projeto pretende enfrentar essa questão ao determinar a disponibilização, pelos fornecedores de serviços regulados, dos protocolos e das gravações em seus sítios na internet.

Como o fornecimento dos registros numéricos dos atendimentos telefônicos e a gravação das conversas já é obrigatória pela legislação em vigor, trata-se de medida que não desafia grandes entraves normativos ou técnicos, mas que representará uma enorme contribuição para aparelhar mais eficientemente o consumidor para a defesa e proteção de seus direitos.

Contamos com a preciosa colaboração dos ilustres Pares para seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em 10 de maio de 2016.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
a) por iniciativa direta;
b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.
Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:
I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.
§ 1º (VETADO).
§ 2º (VETADO).
.....
.....

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO I
DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.
Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 7.164, DE 2017

(Do Sr. Vinicius Carvalho)

Veda as prestadoras de serviços de telecomunicações de veicularem oferta de serviços em novas chamadas efetuadas para os centros de atendimento no prazo de 31 (trinta e um) dias.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe as prestadoras de serviços de telecomunicações de veicularem oferta de serviços em novas chamadas efetuadas para os centros de atendimento no prazo de 31 (trinta e um) dias.

Art. 2º As prestadoras de serviços de telecomunicações não poderão veicular oferta de serviços de qualquer modalidade para as mesmas pessoas que efetuarem chamadas para os centros de atendimento num prazo inferior a 31 (trinta e um) dias.

§ 1º Todas as chamadas para os centros de atendimento das prestadoras de

serviços de telecomunicações deverão permitir a entrada, pelos clientes, através de um código do Cadastro de Pessoa Física – CPF, que identificará se tais clientes já efetuaram ligações para os serviços de atendimento num prazo inferior a 31 (trinta e um) dias.

§ 2º Caso o cliente tenha efetuado sua última chamada num prazo inferior a 31 (trinta e um) dias, a prestadora de serviço não poderá colocá-lo em espera com nenhum tipo de propaganda ou oferta de seus serviços.

§ 3º Os clientes que já efetuaram chamadas para os centros de atendimento num prazo inferior a 31 (trinta e um) dias terão atendimento prioritário.

Art. 3º O descumprimento desta Lei sujeitará as prestadoras de serviço ao pagamento de multa a ser revertida nos termos do art. 29 do Decreto nº 2,181, de 20 de março de 1997.

§ 1º Se o cidadão que efetuar a chamada já for cliente da prestadora de serviço, o valor da multa corresponderá a ¼ (um quarto do salário mínimo) em vigor.

§ 2° Em caso de reincidência o valor será aplicado em dobro.

§ 3º Se o cidadão que efetuar a chamada não for cliente da prestadora de serviço, aplicar-se-á o disposto no parágrafo §1º do artigo 3º, por chamada que não observe o disposto nesta Lei.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Assistimos, a cada dia, novas formas de desrespeito aos cidadãos brasileiros, em suas relações de consumo. Além da baixa qualidade de serviço verificadas nas operações das prestadoras de serviço de telecomunicações e de TV por assinatura, os cidadãos ainda experimentam verdadeira tortura nas ligações que são obrigados a fazer para os serviços de atendimento das prestadoras.

Já há algum tempo, algumas ligações para os *call centers* são tarifadas, ensejando custo adicional para os clientes e potenciais clientes destes

Serviços.

E, para desespero de nossos cidadãos, muitas vezes são necessárias várias ligações para a compra de serviços, reclamações de contas imprecisas ou mesmo para reclamar por baixa qualidade ou por vícios e defeitos verificados.

Sabedoras desta necessidade, as prestadoras de serviço aproveitam para veicular diversas mensagens de ofertas de serviços ou mesmo de propaganda, e assim

auferem lucros na quantidade de minutos que dura o atendimento ferindo o disposto no § 1º, do artigo 10, do capítulo III – da qualidade do atendimento -, do Decreto nº. 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, afirmando, portanto, que a transferência da ligação será efetivada em até sessenta segundo.

No fundo, quem paga por esta propaganda é o próprio consumidor, sem alternativa para fugir a estes abusos. A situação é particularmente injusta quando são necessárias várias ligações e o consumidor é obrigado a ouvir a mesma propaganda.

O presente Projeto de Lei que apresentamos à consideração dos Senhores Parlamentares visa exatamente coibir tais abusos. A ideia básica é que as prestadoras sejam obrigadas a identificar o cidadão que origina a chamada e, caso ele já tenha efetuado outra ligação em menos de 31 dias, não seja submetido à oferta de serviços ou à propaganda. Em caso de descumprimento, a prestadora será multada em valor correspondente a ¼ (um quarto do salário mínimo) em vigor, sendo cliente, ou não. Uma vez que, em caso de reincidência, a multa será aplicada em dobro.

Acreditamos que esta nova legislação coibirá fortemente os abusos hoje verificados, em benefício de toda a sociedade brasileira. Neste sentido, encarecemos o apoio de todos os parlamentares para a célere discussão e aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em 21 de março de 2017.

Deputado VINICIUS CARVALHO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

DECRETO Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997

Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Fica organizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelecidas

as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

.....

CAPÍTULO IV
DA DESTINAÇÃO DA MULTA E DA ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS

Art. 29. A multa de que trata o inciso I do art. 56 e *caput* do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990, reverterá para o Fundo pertinente à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.
Parágrafo único. As multas arrecadadas pela União e órgãos federais reverterão para o Fundo de Direitos Difusos de que tratam a Lei nº 7.347, de 1985, e Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, gerido pelo Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos - CFDD.
Art. 30. As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor, após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa.

.....

.....

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

.....

CAPÍTULO III
DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

.....

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.
§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.
§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.
§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.
Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 7.260, DE 2017

(Do Sr. Márcio Marinho)

Dispõe sobre o cancelamento de serviços móveis, internet, telefonia fixa e tv por assinatura e afins.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-480/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As prestadores de serviços móveis, internet, telefonia fixa, tv por assinatura e afins, ficam obrigadas a proceder com o imediato cancelamento dos serviços quando solicitado pelo consumidor, independentemente de haver débitos em aberto.

§1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios que foram disponibilizados para a contratação do serviço.

Art. 2º O não cumprimento do disposto no artigo 1º acarretará à prestadora do serviço o pagamento de multa no importe de 10% do valor do contrato.

§1º Para todos os efeitos, mesmo com a recusa da prestadora de serviço em atender o pedido, os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo.

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

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei objetiva proteger o consumidor quando do desejo de cancelamento dos serviços móveis, internet, telefonia fixa, tv por assinatura e afins.

O projeto surge a partir de inúmeros registros nos PROCONs dos Estados, onde os consumidores reclamam das algemas impostas pelas empresas prestadoras desses serviços,

que impedem o cancelamento do contrato enquanto houverem débitos em aberto.

A grande problemática disso é que, na atual situação econômica em que o país vive, muitos provedores do lar têm perdido seus empregos ou simplesmente pretendem reduzir as despesas e não conseguem fazer por haver inadimplência, gerando uma grande bola de neve, já que o serviço não pode ser cancelado e as parcelas continuam vencendo.

O que se pretende aqui não é impedir a cobrança dos débitos em aberto – é sabido que essas empresas têm o direito de receber pelo serviço prestado –, contudo o objetivo aqui é retirar essa condicionante imposta aos consumidores de só poder cancelar um serviço se estiver com as contas em dia.

Assim, por todo exposto, justifica-se a necessidade de firme atuação desta Casa, oportunidade em que solicitamos o apoio dos nobres pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 29 de março de 2017.

Deputado MÁRCIO MARINHO
(PRB/BA)

PROJETO DE LEI N.º 7.649, DE 2017

(Do Sr. Rafael Motta)

Altera o art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-1418/2015.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XI:

“Art. 6º .....

.....

XI – a possibilidade de rescisão contratual de produtos e serviços, de forma facilitada, pelo mesmo meio utilizado na celebração do contrato, sem prejuízo de outros meios.

.....” (NR)

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Este projeto aperfeiçoa a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que institui o Código de Defesa do Consumidor, com o intuito de suprir lacuna explorada por muitas empresas para dificultar a rescisão contratual de produtos e serviços, causando transtornos a consumidores.

A eficiência e a disposição das empresas em atender o cliente na hora da contratação de um serviço é inversamente proporcional à prontidão quando se deseja cancelar esse mesmo contrato. Essa constatação pode ser observada quando o consumidor opta por contratar, principalmente, produtos por telefone ou internet. No momento da contratação, o consumidor conta com uma série de facilidades, com menus de fácil acesso, clareza no oferecimento de opções e simplicidade para solicitar o serviço a qualquer hora e dia da semana – de forma automática, inclusive – sem o auxílio de funcionários.

Entretanto, ao buscarem a rescisão contratual, os consumidores que realizaram o acordo de forma automática, por meio de internet, sms ou ligação telefônica, por exemplo, enfrentam inúmeras dificuldades, sendo obrigados a rescindir o contrato única e exclusivamente por canal de comunicação e em condições diferentes dos utilizados no ato da contratação, dependendo do auxílio de um operador de telemarketing, disponível em dias e horários restritos.

Para dificultar ainda mais, muitas empresas também solicitam o envio de cartas ou de dados que não foram solicitados para a contratação do produto ou serviço. Registre-se as que deixam o consumidor em longas esperas telefônicas para serem atendidos por profissionais treinados para convencerem o cliente de desistir do cancelamento.

O mesmo acontece quando o consumidor adquire produto ou contrata serviço em estabelecimento físico e, portanto, na forma de atendimento presencial e pessoal, mas a empresa só possibilita a rescisão contratual por telefone ou outro meio eletrônico, recaindo nas mesmas dificuldades destacadas anteriormente, a partir da utilização de meio diferente do da contratação.

Com efeito, nenhum dispositivo do Código de Defesa do Consumidor trata sobre o tema, permitindo a utilização, por algumas empresas, de procedimentos adversos, lesando o consumidor com práticas abusivas e dificultando ao máximo o cancelamento do contrato.

Diante do exposto, o Projeto de Lei que ora apresentamos tem por objetivo suprir essa lacuna, garantindo que o consumidor tenha a possibilidade de rescindir o contrato pelo mesmo meio utilizado na celebração. Assim, se o

contrato foi realizado pela internet, o consumidor terá o direito de poder cancelar o contrato também pela internet, em condições similares. O mesmo ocorrerá com os demais meios, para que haja o equilíbrio nas relações entre fornecedor e consumidor.

Sendo assim, peço o apoio dos nobres pares para aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2017.

Deputado Rafael Motta
PSB/RN

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação)*
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
IX - (VETADO);
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. *(Parágrafo único*

acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 7.821, DE 2017

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Altera a Lei nº 9.472, de 16, de julho de 1997, para estabelecer que os números não geográficos do tipo 0800 aceitarão chamadas de telefonia móvel ou fixa, sem ônus para o usuário.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-896/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16, de julho de 1997, para estabelecer que os números não geográficos do tipo 0800 aceitarão chamadas de telefonia móvel ou fixa, sem ônus para o usuário.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do art. 79-A, com a seguinte redação:

"Art. 79-A Os números não geográficos do tipo 0800 destinados a centrais de atendimento ao consumidor aceitarão, sem ônus para o usuário, chamadas oriundas de serviço de telefonia móvel ou fixa".

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

JUSTIFICAÇÃO

O setor de telefonia brasileiro é caracterizado por uma predominância dos terminais móveis em detrimento da telefonia fixa. Entretanto, muitos serviços de atendimento telefônico ao consumidor do tipo 0800 não aceitam chamadas oriundas de telefonia móvel - algo que pretendemos corrigir por meio deste Projeto de Lei.

Segundo a Anatel, em novembro de 2016, a densidade do serviço de telefonia fixa é de 21,38 linhas para cada grupo de 100 habitantes, enquanto a da telefonia móvel é de 131,5, ou seja, mais de uma linha por habitante.

Isso demostra que as comunicações móveis mudaram o paradigma da telefonia no Brasil. Hoje o número de telefones celulares é quatro vezes maior do que o tamanho da planta de telefones fixos.

Embora existam mais de 280 milhões de linhas móveis, segundo a Anatel, e tenha se tornado um item de primeira necessidade, o celular tem limitações em seu uso. Um dos maiores obstáculos enfrentados pelo consumidor talvez seja a sua não aceitação pelas centrais 0800.

No caso específico do prefixo 0800, o art. 27 do Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução nº 86, de 30 de dezembro de 1998, determina a tarifação reversa para os códigos da série 800, que tem a seguinte destinação: "II - 800: série destinada à condição de prestação do STFC para instituição à qual o código está designado se responsabiliza pelo serviço acessado e pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado, caracterizando uma chamada sem ônus para o usuário originador".

Entretanto, a abrangência da tarifação reversa é de livre escolha do assinante do código, como, por exemplo, só receber chamadas originadas em terminais da telefonia fixa (STFC).

Isso decorre de que a ligação, mesmo quando é considerada gratuita, na verdade é paga pelo fornecedor de bens ou serviços. Em razão disso, na maior parte dos casos, a regra básica no mercado é que as ligações efetuadas de celulares não são aceitas, porque custam mais caro para o prestador do serviço.

No intuito de corrigir essa distorção, estamos propondo este Projeto de Lei que impõe às centrais de atendimento que se utilizam dos códigos 0800 a aceitar ligações gratuitas, independentemente de serem originárias de sistemas de telefonia fixos ou móveis.

O projeto em tela visa ajustar a legislação à nova realidade do país, em que a telefonia móvel está substituindo com rapidez a comunicação telefônica fixa tradicional. É imprescindível garantir o direito do consumidor ao atendimento, seja para reclamação ou resolução de problemas.

Dessa forma, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 07 de junho de 2017.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I
DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.
§ 1° Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.
§ 2° Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.
Art. 80. As obrigações de universalização serão objeto de metas periódicas, conforme plano específico elaborado pela Agência e aprovado pelo Poder Executivo, que deverá referir-se, entre outros aspectos, à disponibilidade de instalações de uso coletivo ou individual, ao atendimento de deficientes físicos, de instituições de caráter público ou social, bem como de áreas rurais ou de urbanização precária e de regiões remotas.
§ 1º O plano detalhará as fontes de financiamento das obrigações de universalização, que serão neutras em relação à competição, no mercado nacional, entre prestadoras.
§ 2º Os recursos do fundo de universalização de que trata o inciso II do art. 81 não poderão ser destinados à cobertura de custos com universalização dos serviços que, nos termos do contrato de concessão, a própria prestadora deva suportar.

.....

.....

RESOLUÇÃO Nº 86, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

Aprova o Regulamento de Numeração do STFC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22, inciso IV, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e artigo 16, inciso V, do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, por meio do Circuito Deliberativo nº 62, realizado no dia 16 de dezembro de 1998, em conformidade com os artigos 23 a 26 do Regimento Interno da Agência, e

CONSIDERANDO a Norma nº 28/96 - Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular, aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações;

CONSIDERANDO os comentários recebidos, decorrentes da realização, pela Anatel, da Consulta Pública nº 30, de 4 de maio de 1998, que trata dos assuntos relativos à numeração de serviços de telecomunicações, publicada no Diário Oficial do dia 5 de maio de 1998;

CONSIDERANDO que, de acordo com o que dispõe o inciso I do art. 214 da Lei 9.472, de 1997, cabe à Anatel editar regulamentação em substituição aos Regulamentos, Normas e demais regras em vigor,

R E S O L V E :

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que estará disponível na página da Anatel, na Internet, no endereço http://www.anatel.gov.br, a partir das 14h de 31 de dezembro de 1998.

Art. 2º Este Regulamento, com fundamento no inciso I do art. 214 da Lei 9.472, de 1997, substitui a Norma nº 28/96 "Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular", aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações, exceto quanto ao item 6.2 que permanece aplicável ao Serviço Móvel Celular.

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

RENATO NAVARRO GUERREIRO
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 86, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

REGULAMENTO DE NUMERAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

.....

TÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO DOS RECURSOS DE NUMERAÇÃO

.....

Capítulo III
Da Destinação dos Recursos de Numeração

.....

Seção V
Do Código Não Geográfico

Art. 27. Para o Código Não Geográfico, com formato [N10N9N8+N7N6N5N4N3N2N1], as séries N10N9N8 tem a seguinte Destinação:

I - "900": série destinada ao atendimento de provedores de serviço de valor adicionado, indicando que o usuário originador se responsabiliza pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado e pelo adicional relativo ao serviço acessado;

II - “800”: série destinada à condição de prestação do STFC para instituição à qual o código está designado se responsabiliza pelo serviço acessado e pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado, caracterizando uma chamada sem ônus para o usuário originador; e

III - “0N9N8” a “7N9N8”, demais séries “8N9N8” e “9N9N8”: reserva.

Art. 28. O código será único para cada serviço em todo o território nacional e sua Designação objeto de ato específico da Agência.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 8.234, DE 2017

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Dispõe sobre o cancelamento de contratações de serviços de telecomunicações, de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados, diretamente pelos consumidores nos sítios de internet dos prestadores de serviços.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-3118/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o cancelamento de contratações de serviços de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados, diretamente pelos consumidores nos sítios de internet dos prestadores de serviços.

Art. 2º As empresas prestadoras de serviços de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados são obrigadas a disponibilizar, em seus sítios de internet, a opção de cancelamento dos serviços diretamente pelos clientes, sem nenhuma interferência ou intermediação de auxiliares.

Parágrafo único. A opção de cancelamento de serviço deverá ser apresentada na página principal do sítio de internet do prestador de serviços em local de destaque e não poderá direcionar o cliente para perguntas ou ofertas que dificultem o cancelamento do serviço.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o prestador de serviços à multa de até R$ 10.000,00 (dez mil reais) a cada dia de infração.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Serviços de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados ocupam, com frequência, as primeiras posições nos *rankings* de reclamações de consumidores. Se, por um lado, os investimentos em captação de clientes são vultosos, o mesmo não se verifica com relação aos meios disponíveis para eventuais cancelamentos dos serviços.

Em nossa sociedade, é bastante comum o relato de consumidores que se veem em situações humilhantes em procedimentos de cancelamento de serviços contratados. Muitos são sujeitos a longas ligações telefônicas, ou mesmo a atendimentos presenciais com filas e tempos de espera inaceitáveis.

O desrespeito ao consumidor, por parte dos prestadores de serviços financeiros e de telecomunicações, acarreta não só aborrecimentos e tempos desperdiçados, mas também, muitas vezes, prejuízos monetários. Muitos destes serviços são tarifados em bases diárias, ou têm taxas de juros com incidência a cada dia, e potencializam recebimentos indevidos para os prestadores, uma vez que as verdadeiras "batalhas" para seus cancelamentos prolongam-se por dias, ou até por semanas ou meses.

Atentos a este cenário, apresentamos o presente Projeto de Lei que foca exatamente na facilidade e na celeridade para o cancelamento dos serviços de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados. O objetivo desta proposição é obrigar os prestadores de serviços a manterem, nas suas páginas principais de internet, um acesso destacado ao cancelamento dos serviços, sem a interferência de auxiliares ou mesmo sem desvios do foco principal, qual seja o do próprio cancelamento do serviço.

Em caso de descumprimento, os prestadores de serviços estarão sujeitos ao pagamento de multas, no valor diário de até dez mil reais. Para que todos os prestadores de serviços possam ter o necessário tempo de adaptação e colocação dos *links* de cancelamento em posição destacada em suas páginas iniciais de internet, estamos propondo que a nova lei entre em vigência somente noventa dias depois de sua publicação.

Temos a convicção de que, por meio de uma legislação simples, direta, mas extremamente eficaz, eliminaremos os transtornos vividos por grande parte da população brasileira, que sofre para efetuar o cancelamento de serviços de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados. Neste sentido, solicitamos o apoio de todos os parlamentares para a célere discussão e aprovação desta iniciativa.

Sala das Sessões, em 09 de agosto de 2017.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**

PSD/PB

PROJETO DE LEI N.º 8.278, DE 2017

(Do Sr. Aureo)

Estabelece tempo máximo de espera no atendimento telefônico.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-4801/2016.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O Serviço de Atendimento ao Cliente, denominado SAC, e outros canais de atendimento, garantirão ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

Parágrafo único. O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto tem como objetivo limitar o tempo de espera do consumidor, quando for escolhida a opção de contato direto com o atendente da empresa. Não obstante existir regulamentação infralegal sobre o tema, em razão de centenas reclamações dos consumidores, é preciso instituir em lei tal regra.

As reclamações dos consumidores são inúmeras em relação ao tempo de espera para fazer contato com algum atendente da empresa. É inconcebível a demora que existe nesse tipo de atendimento, que em muitas das vezes resta apenas a opção de atendimento pelo sistema de gravação de voz.

Diante do exposto solicito apoio dos meus pares para apoiar a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em 15 de agosto de 2017.

Deputado **Aureo**
Solidariedade/RJ

PROJETO DE LEI N.º 8.567, DE 2017
(Do Senado Federal)

PLS nº 129/2015
OFÍCIO nº 932/2017 (SF)

Altera o art. 3° da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para assegurar aos usuários dos serviços de telecomunicações o direito a informações sobre procedimentos de instalação e de manutenção e a canal de comunicação com os responsáveis pela prestação dos serviços de telecomunicações.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O **Congresso Nacional** decreta:

Art. 1º Esta Lei assegura aos usuários dos serviços de telecomunicações o direito a informações sobre procedimentos de instalação e de manutenção e a canal de comunicação com os responsáveis pela prestação dos serviços de telecomunicações.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 3º .....

.....

XIII – a respostas imediatas, claras e completas aos pedidos de informações relativos a procedimentos de instalação e de manutenção e a canal de comunicação com os responsáveis pela prestação dos serviços de telecomunicações." (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

Senado Federal, em 12 de setembro de 2017.

Senador Eunício Oliveira
Presidente do Senado Federal

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de

um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.
Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofreqüências.
Art. 2º O Poder Público tem o dever de:
I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;
II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;
III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;
IV - fortalecer o papel regulador do Estado;
V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;
VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.
Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 8.809, DE 2017

(Do Senado Federal)

PLS nº 445/2016
Ofício nº 1074/17 (SF)

Cria a obrigação de os serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados aceitarem também ligações provenientes de linhas móveis.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O **Congresso Nacional** decreta:

Art. 1º Os serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços deverão aceitar ligações provenientes de telefones fixos e móveis.

Parágrafo único. As ligações para os serviços de atendimento telefônico de que trata o **caput** serão gratuitas.

Art. 2º A inobservância desta Lei ensejará a aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo daquelas constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 3º Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para a execução do disposto nesta Lei.

Art. 4º Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

Senado Federal, em 5 de outubro de 2017.

Senador Eunício Oliveira
Presidente do Senado Federal

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O **PRESIDENTE DA REPÚBLICA**
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:
I - multa;
II - apreensão do produto;
III - inutilização do produto;
IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
V - proibição de fabricação do produto;
VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
VII - suspensão temporária de atividade;
VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
XI - intervenção administrativa;
XII - imposição de contrapropaganda.
Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)*
Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)*

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 9.191, DE 2017

(Do Sr. Jovair Arantes)

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública", e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências", para determinar a vinculação do registro de atendimento dos usuários de serviços públicos, bem como dos consumidores, a respeito dos produtos e serviços adquiridos, ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da Secretaria da Receita Federal do Brasil.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2512/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para determinar a vinculação do registro de atendimento dos usuários de serviços públicos, bem como dos consumidores, a respeito dos produtos e serviços adquiridos, ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da Secretaria da Receita Federal do Brasil.

Art. 2º O art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar acrescido do seguinte § 8º:

"Art. 10.....

.....

§ 8º Toda manifestação receberá número único de protocolo, vinculado ao número de inscrição do requerente junto ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da Secretaria da Receita Federal do Brasil. **(NR)**"

Art. 3º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XI:

"Art. 6º .....

.....

XI – o registro de manifestação perante o fornecedor de produtos e serviços por meio de número único de protocolo, vinculado ao número de inscrição do consumidor ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da Secretaria da Receita Federal. **(NR)**"

Art. 4º Esta lei entra em vigor após decorridos noventa dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Cada vez que contata o órgão ou entidade responsável, o usuário de serviço público recebe números enormes de protocolo, de memorização impossível e recuperação difícil. O mesmo ocorre com o consumidor que registra solicitação perante o fornecedor de produtos ou serviços. Tais situações, quando não impedem o requerente de exercer o seu direito, tornam a resolução do problema mais

complicada.

Assim, para simplificar o atendimento dos cidadãos, propõe-se alterar a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”, e a Lei nº 8.078, 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para acrescentar dispositivos determinando que os números de protocolo sejam vinculados ao número de inscrição do requerente no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da Secretaria da Receita Federal.

Essa singela providência conferirá maior agilidade e eficiência ao atendimento dos usuários dos serviços públicos e dos consumidores, razão pela qual contamos com o apoio de nossos pares para a transformação desta proposição em norma jurídica.

Sala das Sessões, em 28 de novembro de 2017.

Deputado JOVAIR ARANTES
Líder do PTB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:
.....

CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.
Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.
§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.
§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.
§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.
§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.
§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.
§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.
.....
.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação)*
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
IX - (VETADO);
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação)*
Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.
Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 9.218, DE 2017

(Do Sr. Moses Rodrigues)

Dispõe sobre aplicativo de relacionamento entre prestadoras de telefonia móvel e seus usuários.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre aplicativo de relacionamento entre prestadoras de telefonia móvel e seus usuários.

Art. 2º As prestadoras de telefonia móvel ficam obrigadas a disponibilizar a seus usuários aplicativo para relacionamento com seus usuários.

§1º O aplicativo mencionado no *caput* deve respeitar, no que couber, as disposições legais e infralegais relativas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

§2º Ficam dispensadas da obrigação prevista no *caput* as prestadoras com menos de quinhentos mil acessos.

Art. 3º O aplicativo mencionado no art. 1º deve conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

I – Informações sobre plano de serviço;

II – Documentos contratuais;

II – Mecanismo de comunicação com a prestadora;

IV – Possibilidade de cancelamento do contrato.

§1º A possibilidade de cancelamento deve acontecer sem cobranças adicionais ao usuário.

§2º O cancelamento previsto no inciso IV deste artigo deve ser implementado pela prestadora no prazo máximo de 48 horas da solicitação.

Art. 3º O descumprimento das disposições desta lei sujeita as prestadoras às

sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 4º Esta lei entra em vigor em 90 dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A telefonia móvel é um serviço praticamente indispensável na vida moderna dos cidadãos brasileiros. Hoje o país já conta com mais de 240 milhões de acessos móveis e é difícil encontrar quem não tenha um celular.

Há diversos motivos para a popularidade desses aparelhos e, certamente, uma das principais razões é a diversidade de funcionalidades que esses dispositivos apresentam, em especial quando estão conectados à Internet. O acesso à comunicação de dados possibilita acessar mapas, comparar preços e uma infinidade de outras aplicações. Isso se deve, em grande medida, à existência dos aplicativos, os quais facilitam a vida das pessoas ao realizarem atividades específicas.

Apesar de toda a facilidade que a telefonia móvel gera, os consumidores desse serviço têm muita dificuldade para se relacionar com suas operadoras. As empresas de telecomunicações têm sempre figurado entre as primeiras nos rankings de reclamações dos consumidores. Isso não condiz com o contexto em que essas empresas estão inseridas, de fornecer uma vida mais dinâmica e eficiente, com a resolução imediata dos problemas cotidianos.

Nesse sentido, o presente projeto de lei tem como objetivo possibilitar que os usuários de prestadoras de telefonia móvel consigam utilizar aplicativos para resolução de problemas de consumo, não dispensando o atendimento presencial aos usuários. Algumas empresas de telefonia móvel dispõem de aplicativos que promovem interação com seus clientes, todavia ainda não disponibilizam os serviços essenciais que a proposta traz, como: oferecer informações sobre o plano de serviço; os documentos contratuais; mecanismo de comunicação com a prestadora e também a possibilidade de cancelamento do contrato.

Os aplicativos são extremamente importantes e populares para uma série de setores, como o bancário, o de transportes, dentre outros. Entretanto, essa é uma solução que precisa ser melhor utilizada pelas prestadoras e estamos certos de que essa ferramenta trará enormes benefícios para os consumidores brasileiros, já cansados de ficar horas e horas tentando resolver problemas simples em call centers. É inadmissível, portanto, que as empresas de telefonia móvel continuem, até hoje, a utilizar sistemas de interação tão ruins como os que experimentamos no

dia a dia.

Por essas razões, solicitamos o apoio dos nobres parlamentares para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 29 de novembro de 2017.

Deputado MOSES RODRIGUES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofreqüências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 9.275, DE 2017

(Do Sr. Walter Alves)

Determina a inserção dos números de protocolos de atendimento nas faturas de água, luz, telefone e outras, emitidas contra o consumidor.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-2512/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 42-A e o da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço, números de protocolos de atendimento do período e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente." (NR)

Art. 2º O art. 44 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

"Art. 44. .....

"§ 3° Nas faturas mensais emitidas contra o consumidor serão divulgados os números de protocolo referentes a reclamações, solicitações de serviço, pedidos de informação ou atendimento via telefone, internet ou outro meio eletrônico."

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

JUSTIFICAÇÃO

Consolida-se a tendência da disponibilização de sistemas online ou via telefone para atendimento ao consumidor. Não obstante a praticidade, é crescente o número de consumidores insatisfeitos com o atendimento, seja pela demora, pelo desrespeito à legislação consumerista ou pela transferência ao consumidor de certas obrigações, como é o caso da guarda de protocolos que tornou-se, sem dúvida, instrumento essencial para o consumidor proceder com a efetivação de seu direito.

Não obstante a adoção dessa medida protetiva de registro de atendimento, as empresas estabelecem uma verdadeira *via crusis* para o consumidor fazer uso desse direito, obrigando-os a guardarem mensagens de celular, mensagens de caixas postais ou anotações para uma possibilidade futura de judicialização caso não seja atendido em sua demanda ou esse atendimento seja precário.

O aperfeiçoamento da legislação consumerista é uma necessidade constante

em virtude da norma ser aprimorada a partir das lacunas observadas na sua aplicação.

Nesse sentido, o presente projeto pretende, de forma clara, interferir positivamente na proteção ao consumidor, exigindo que as empresas que emitem faturas mensais de cobrança sejam obrigadas a inserir os números de protocolo de atendimento do período para maior segurança da informação.

Em função do aperfeiçoamento do atendimento ao consumidor, solicitamos o apoio dos nobres pares para a aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em 6 de dezembro de 2017.

Deputado WALTER ALVES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O **PRESIDENTE DA REPÚBLICA**
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção V
Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.
Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. *(Artigo acrescido pela Lei nº 12.039, de 1/10/2009)*

Seção VI
Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele,

bem como sobre as suas respectivas fontes.
§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.
§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.
§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.
§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.
§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.
§ 6º Todas as informações de que trata o *caput* deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. *(Parágrafo acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação)*
Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.
§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.
§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.
Art. 45. (VETADO).
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 10.520, DE 2018

(Do Sr. Fábio Trad)

Dispõe sobre cancelamento do contrato de serviços de telecomunicações via internet.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-480/2015.

O Congresso Nacional decreta:
Art. 1º - As prestadoras de serviços de telecomunicações ficam obrigadas a disponibilizar ao consumidor a opção de cancelamento em separado dos serviços adquiridos mediante os denominados “pacotes combo” por meio do site da empresa.

§1º O pedido de cancelamento de um serviço ou produto à parte será permitido e assegurado aos consumidores assinantes de “pacotes combo” por todos os meios que foram disponibilizados para a contratação do mesmo.

§2º Em caso de descumprimento do artigo 1º, as empresas ficarão sujeitas às penalidades previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 2º - Esta lei entra em vigor após 120 (cento e vinte dias) de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O Regimento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações da Anatel dispõe ao consumidor a opção de cancelamento automatizado dos contratos de serviços de telecomunicações, por meio da internet, ou digitando uma opção no menu central de atendimento telefônico, sem passar por um atendente da prestadora.

Ocorre que o cancelamento, sem intervenção do atendente, não é possível para os assinantes dos "pacotes combo" que tem um único contrato, que une telefonia fixa, móvel, banda larga e TV por assinatura, permanecendo a mesma situação, em que para o consumidor efetuar o cancelamento de um ou mais serviços somente será possível na central de atendimento da operadora. Sendo assim, o cancelamento, sem intervenção do atendente, só é possível para cancelar o contrato todo (art. 27, §1º da Resolução nº 632/2014 da Anatel).

Na formação dos contratos entre consumidores e fornecedores o princípio básico que nos norteia é aquele instituído pelo art. 4. º, caput, do CDC, o da Transparência. Mas não é de hoje que nos deparamos com consumidores que enfrentam uma verdadeira saga para efetuar o cancelamento de um determinado serviço da sua assinatura "combo" (diferentes serviços de telecomunicações combinados em um mesmo contrato) junto aos *call centers* das operadoras.

O atendimento das operadoras de telecomunicações, por meio de *call centers*, geralmente exige muita paciência por parte do consumidor, que ao ser atendido fornece todos os seus dados pessoais e relata o seu interesse de efetuar o cancelamento, mas na grande maioria das vezes precisa ser transferido para um outro atendente, onde novamente é solicitado o fornecimento de todos os seus dados pessoais e suas reclamações ou dúvidas. Essa situação desrespeitosa ocorre quantas vezes forem necessárias as transferências de suas ligações gerando transtorno e um desperdício de tempo imensurável.

Por todo exposto, justifica-se a necessidade de firme atuação desta Casa, oportunidade em que solicitamos o apoio dos nobres pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 04 de junho de 2018.

Dep. FÁBIO TRAD
PSD/MS

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O **PRESIDENTE DA REPÚBLICA**
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
a) por iniciativa direta;
b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.
Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:
I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério

Público;
III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.
§ 1º (VETADO).
§ 2º (VETADO).

.....

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:
I - multa;
II - apreensão do produto;
III - inutilização do produto;
IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
V - proibição de fabricação do produto;
VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
VII - suspensão temporária de atividade;
VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
XI - intervenção administrativa;
XII - imposição de contrapropaganda.
Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. *("Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)*
Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)*

.....

.....

RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC.

O **CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo artigo 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, CONSIDERANDO a análise das

contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;
CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;
CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014, resolve:

.....

Art. 27 O Centro de Atendimento Telefônico deve garantir ao Consumidor, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

§ 1º A Prestadora que não se enquadre como Prestadora de Pequeno Porte deve oferecer a opção de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente.

§ 2º A opção de acesso ao atendente deve constar de todos os níveis do sistema de autoatendimento.

§ 3º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

Art. 28 Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor".

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 381, DE 2019

(Do Sr. Rafael Motta)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, atribuindo aos usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir, sem ônus, o contrato de adesão com a operadora em caso de má prestação do serviço.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1147/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”, com o objetivo de atribuir aos usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir, sem ônus, o contrato de adesão com a operadora em caso de má prestação do serviço.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º .....

.....

XIII – de rescindir, sem ônus e a qualquer tempo, o contrato de prestação de serviço de telecomunicações de interesse coletivo em caso de prestação inadequada do serviço.” (NR)

Art. 3º Acrescente-se o seguinte art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

“Art. 78-A. O contrato entre o usuário e a prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo deverá conter cláusula que expressamente atribua ao usuário o direito de rescindi-lo, sem ônus e a qualquer tempo, em caso de prestação inadequada do serviço.“ (NR)

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O referido Projeto de Lei é de autoria inicial do nobre ex-deputado Rômulo Gouveia. Por estar sujeito ao arquivamento, de acordo com o art. 105 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, e ser essencial para a garantia da proteção ao direito do consumidor brasileiro, reapresento a proposição.

A Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon – do Ministério da Justiça publica anualmente o Boletim Sindec, com o objetivo de divulgar as demandas encaminhadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. Segundo o Ministério, o documento representa um instrumento de controle social sobre o mercado de consumo, ao informar o público sobre as empresas mais acionadas perante os órgãos de defesa do consumidor. Nesse sentido, contribui para orientar o cidadão na escolha de produtos e incentiva os fornecedores a aprimorar o atendimento e melhorar a qualidade dos serviços ofertados.

Em 2015, o Boletim Sindec confirmou a tendência registrada nos últimos anos, ao atestar que as operadoras de telefonia continuam a liderar o indesejável ranking das empresas mais reclamadas junto aos consumidores. No entanto, mesmo frustrados com a qualidade dos serviços prestados, os usuários são, via de regra, obrigados a manter o vínculo contratual com as operadoras, por força de cláusulas de fidelização

que asseguram às empresas o direito de cobrar multas exorbitantes em caso de rescisão do contrato. O fato mais lamentável é que a regulamentação da Anatel, ao invés de priorizar a defesa dos direitos do consumidor, opta abertamente por atender aos interesses das empresas, ao oferecer um verniz normativo para legitimar a suposta legalidade das cláusulas de fidelização.

Em primeiro lugar, é necessário salientar que as normas expedidas pela Agência desconsideram o princípio da legislação consumerista que assegura aos usuários o direito de cancelamento antecipado e não oneroso do contrato em caso de prestação inadequada do serviço – preceito que é expressamente previsto no inciso III do art. 35 do Código de Defesa do Consumidor. O resultado dessa situação é que, aproveitando-se do comportamento leniente da Anatel e do desconhecimento dos cidadãos sobre seus próprios direitos, as empresas insistem em impor aos usuários a cobrança de multas extorsivas para cancelar os contratos, mesmo quando a prestação do serviço está em desacordo com as condições previamente pactuadas.

No intuito de inibir essa prática abusiva, o presente projeto determina que as operadoras de telecomunicações serão obrigadas a incluir, nos contratos de adesão de telefonia, banda larga e TV por assinatura, cláusula que libere os usuários de eventuais obrigações de fidelização em caso de prestação inadequada do serviço. O objetivo da medida é conferir maior clareza a um direito que já se encontra expressamente elencado no Código de Defesa do Consumidor, mas que é interpretado de forma errônea e parcial pela Agência.

É oportuno lembrar que a proposta apresentada encontra abrigo no próprio texto constitucional, que atribui ao Estado a obrigação de instituir instrumentos de promoção da defesa do consumidor. Espera-se, com o projeto, banir em definitivo dos contratos de adesão dos serviços de telecomunicações a possibilidade da inclusão de cláusulas de fidelização que afrontem preceitos basilares da legislação consumerista. Temos firme convicção de que a medida contribuirá para estimular as empresas a investir mais seriamente na melhoria da qualidade dos serviços e no aprimoramento do atendimento prestado aos usuários. C

onsiderando a importância da matéria para os milhões de usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura no País, contamos com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 5 de fevereiro de 2019.

Deputado RAFAEL MOTTA
PSB/RN

PROJETO DE LEI N.º 1.135, DE 2019
(Do Sr. Chiquinho Brazão)

Acrescenta o art. 48-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar o fornecedor de serviços de prestação continuada a enviar ao consumidor o comprovante de cancelamento do respectivo serviço.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1969/2015.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta novo art. 48-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para fins de obrigar o fornecedor de serviços de prestação continuada a enviar ao consumidor o comprovante detalhado de cancelamento do respectivo serviço.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 48-A:

"Art. 48-A. Fica o fornecedor de serviço de prestação continuada obrigado a enviar correspondência ao consumidor, mediante via postal ou eletrônica, contendo o comprovante detalhado de cancelamento do respectivo serviço prestado, cujo cancelamento tenha sido solicitado pelo próprio consumidor ou na hipótese de se verificar o distrato por iniciativa do fornecedor.

§ 1º O cancelamento solicitado pelo consumidor deverá ser feito imediatamente, ao primeiro contato com a central de atendimento do fornecedor, nos termos da regulamentação em vigor.

§ 2º O envio do comprovante de cancelamento ao consumidor, previsto no caput deste artigo não poderá resultar em qualquer custo adicional para aquele, seja de modo direto ou indireto.

§ 3º Para os fins deste artigo, consideram-se serviços de prestação continuada:

I – assinatura de jornal, revista e periódicos;

II - televisão por assinatura;

III – telefonia fixa e móvel;

IV – provedor de acesso à rede mundial de computadores (internet);

V – produtos e serviços bancários de qualquer natureza ou espécie;

VI – energia elétrica;

VII – gás encanado;

VIII – água e esgoto;

IX – academia de ginástica e cursos de idiomas.

§ 4º O envio ao consumidor do referido comprovante de cancelamento será feito no prazo de até dez dias do cancelamento do serviço de prestação continuada.

§ 5º A infração ao disposto neste artigo sujeitará o infrator às penas previstas nos incisos I, VI e VII do art. 56 desta Lei".

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Esse projeto de lei objetiva obrigar o fornecedor de serviços de prestação continuada a enviar ao consumidor o comprovante detalhado de cancelamento do respectivo serviço, com a finalidade de protege-lo de frequentes abusos e cobranças indevidas por parte de empresas que atuam nesses segmentos da economia.

É sabido que a facilidade encontrada pelo consumidor no momento da contratação de serviços continuados desaparece quando ele deseja cancelar o contrato. Tal situação, não raras vezes, leva o consumidor brasileiro a passar por uma verdadeira via crucis, na qual esbarra na indiferença das centrais de atendimento e sofre ainda com inúmeras tentativas frustradas de cancelar o fornecimento do serviço, uma vez que os atendentes dessas empresas, com o intuito e a missão de não perderem clientes, praticam uma insistente e desagradável política de retenção desses consumidores desistentes. A realidade é que o cancelamento somente ocorre após exaustivas tentativas, nas quais os fornecedores, com o claro intuito de não perderem seus clientes, insistem em dificultar o atendimento à solicitação do cancelamento.

Com a aprovação desta proposição, doravante, o consumidor passará a ter o direito de receber o devido comprovante de cancelamento do fornecimento de serviços de prestação continuada, a exemplo dos serviços de telefonia, internet, TV a cabo, academias de ginástica, cursos de idiomas, assinaturas de jornais e revistas, ou ainda o fornecimento de energia elétrica, gás encanado e água, entre outros.

Nesse contexto, a ausência de um comprovante por escrito da solicitação que encerra o contrato entre as partes gera situações danosas ao consumidor, que, não raras vezes, são surpreendidos com a indevida continuidade da cobrança dos respectivos serviços nos meses subsequentes ao pedido de cancelamento.

O comprovante de cancelamento dos serviços continuados permitirá ao consumidor que ele possa exercer na inteireza seu direito, previsto no art. 48 do CDC, o qual

determina que “as declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos”.

Pelos benefícios aos consumidores brasileiros que a aprovação desta proposição lhes assegurará, espero contar com o apoio de meus ilustres Pares durante sua tramitação nas Comissões temáticas desta Casa.

Sala das Sessões, em 26 de fevereiro de 2019.

Deputado CHIQUINHO BRAZÃO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I
Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.
Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.
Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.
Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.
Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

.....

CAPÍTULO VII

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.
§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.
§ 2º (VETADO).
§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.
§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.
Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:
I - multa;
II - apreensão do produto;
III - inutilização do produto;
IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
V - proibição de fabricação do produto;
VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
VII - suspensão temporária de atividade;
VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
XI - intervenção administrativa;
XII - imposição de contrapropaganda.
Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.
Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. *(“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)*
Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)*
.....

TÍTULO III
DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....
Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.
§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.
§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).
§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.
§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.
§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.
Art. 85. (VETADO).
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.739, DE 2019

(Do Sr. Felipe Rigoni)

Acrescenta o art. 109-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para estabelecer que os códigos de acesso 0800 são obrigados a receber chamadas de equipamentos do Serviço Móvel Pessoal.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-896/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o art. 109-A da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para estabelecer que os códigos de acesso 0800 são obrigados a receber chamadas de equipamentos do Serviço Móvel Pessoal.
Art. 2º A Lei nº 9.742, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, passa a vigorar acrescida do art. 109-A, com a seguinte redação:
"Art. 109-A. As empresas que utilizam o código não geográfico 0800, ou qualquer outro que seja isento de cobrança ao usuário, são obrigadas a receber chamadas sem ônus para o usuário originador de usuário do Serviço Móvel Pessoal - SMP, nos termos estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel."
Art. 3º Esta lei entra em vigor três meses após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O número 0800 geralmente é utilizado por empresas para receber ligações gratuitas dos consumidores. Tecnicamente denominado “código de acesso não geográfico”, o 08su00 foi definido pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, em seu Regulamento de Numeração para o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (Resolução nº 86/1998), como o número em que a própria empresa se “responsabiliza pelo serviço acessado e pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado, caracterizando uma chamada sem ônus para o usuário originador”.

Ocorre que muitas das empresas que utilizam o 0800 restringem o acesso a números originadores da telefonia fixa, diminuindo significativamente o alcance do benefício aos consumidores. O regulamento da Anatel que trata do assunto foi elaborado no longínquo ano de 1998, em que a maioria dos aparelhos de telefonia utilizados pelos usuários ainda eram fixos.

Mas essa realidade mudou completamente. Em dezembro de 2018 havia mais de 229 milhões de aparelhos celulares em uso no Brasil, contra apenas 38,3 milhões de acessos da telefonia fixa[4]. Desse total, há cerca de 129 milhões de celulares pré-pagos, utilizados por parcela mais pobre da população.

Diante disso é oportuno que a lei preveja a obrigatoriedade de acesso gratuito para o usuário originador de uma chamada da telefonia móvel para o número 0800.

Para o setor de telecomunicações, por exemplo, há previsão expressa da Anatel obrigando as empresas a fornecer atendimento gratuito ao usuário. O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGDC (Resolução nº 632/2014) garante, em seu art. 25, que o Centro de Atendimento Telefônico da prestadora deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, devendo receber chamadas originadas de terminais fixos e móveis. A obrigação se estende aos serviços de telefonia fixa (STFC), telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal – SMP), Serviços de Televisão por Assinatura, entre outros.

Sobre empresas de outros setores, contudo, incide regulamentação mais brada, inexistindo a obrigação mencionada acima. Isso faz com que muitas empresas não disponibilizem número que propicie atendimento gratuito de chamadas originadas em telefones celulares.

A fim de corrigir essa injustiça, e imbuídos da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, conclamo o apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 26 de março de 2019.

Deputado FELIPE RIGONI

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

[4] Vide em: http://www.teleco.com.br/ntfix.asp . Acesso em 06/03/2019.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:
.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

.....

CAPÍTULO II
DA CONCESSÃO

.....

Seção IV
Das tarifas

.....

Art. 109. A Agência estabelecerá:
I - os mecanismos para acompanhamento das tarifas praticadas pela concessionária, inclusive a antecedência a ser observada na comunicação de suas alterações;
II - os casos de serviço gratuito, como os de emergência;
III - os mecanismos para garantir a publicidade das tarifas.

Seção V
Da intervenção

Art. 110. Poderá ser decretada intervenção na concessionária, por ato da Agência, em caso de:
I - paralisação injustificada dos serviços;
II - inadequação ou insuficiência dos serviços prestados, não resolvidas em prazo razoável;
III - desequilíbrio econômico-financeiro decorrente de má administração que coloque em risco a continuidade dos serviços;
IV - prática de infrações graves;
V - inobservância de atendimento das metas de universalização;
VI - recusa injustificada de interconexão;
VII - infração da ordem econômica nos termos da legislação própria.
.....
.....

RESOLUÇÃO Nº 86, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

Aprova o Regulamento de Numeração do STFC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22, inciso IV, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e artigo 16, inciso V, do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, por meio do Circuito Deliberativo nº 62, realizado no dia 16 de dezembro de 1998, em conformidade com os artigos 23 a 26 do Regimento Interno da Agência, e
CONSIDERANDO a Norma nº 28/96 - Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular, aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações;
CONSIDERANDO os comentários recebidos, decorrentes da realização, pela Anatel, da Consulta Pública nº 30, de 4 de maio de 1998, que trata dos assuntos relativos à numeração de serviços de telecomunicações, publicada no Diário Oficial do dia 5 de maio de 1998;
CONSIDERANDO que, de acordo com o que dispõe o inciso I do art. 214 da Lei 9.472, de

1997, cabe à Anatel editar regulamentação em substituição aos Regulamentos, Normas e demais regras em vigor,
RESOLVE:
Art. 1º Aprovar o Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que estará disponível na página da Anatel, na Internet, no endereço http://www.anatel.gov.br, a partir das 14h de 31 de dezembro de 1998.
Art. 2º Este Regulamento, com fundamento no inciso I do art. 214 da Lei 9.472, de 1997, substitui a Norma nº 28/96 "Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular", aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações, exceto quanto ao item 6.2 que permanece aplicável ao Serviço Móvel Celular.
.....
.....

RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,
CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;
CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;
CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014,
RESOLVE:
.....

TÍTULO III
DO ATENDIMENTO

.....

CAPÍTULO III
DAS FORMAS DE ATENDIMENTO

Seção I
Do Atendimento Remoto

.....

Subseção II
Do Centro de Atendimento Telefônico

Art. 24. Centro de Atendimento Telefônico é todo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.
Art. 25. O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.
§ 1º O Centro de Atendimento Telefônico deve receber chamadas originadas de terminais fixos e móveis.
§ 2º O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos

dias úteis.
Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.
§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.
§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.
§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.
§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do Consumidor, sem qualquer ônus.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.924, DE 2019

(Do Sr. Charles Fernandes)

Altera a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, proibindo os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público de prestar atendimento remoto ao consumidor por meio de robôs eletrônicos.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, que "*Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*", proibindo os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público de prestar atendimento remoto ao consumidor por meio de robôs eletrônicos.

Art. 2º A Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 7º-A:

"Art. 7º-A O atendimento remoto ao consumidor prestado pelos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público deverá ser realizado por meio de atendente humano, sendo vedado o uso de robôs eletrônicos ou quaisquer outros recursos automatizados para contato com o consumidor."

Art. 3º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Sob a justificativa da necessidade de racionalização de custos e de maximização

dos resultados econômicos, as grandes empresas têm lançado mão do recurso da maciça automatização dos serviços de atendimento remoto ao consumidor. Na perspectiva dos cidadãos, porém, essa estratégia tem contribuído para degradar a qualidade dos serviços de atendimento aos usuários. Não raro, ao acessar tais serviços, o consumidor é obrigado a se submeter a intermináveis menus de opções, ainda que para realizar tarefas relativamente simples, como o cancelamento de um contrato ou a solicitação de reparo de um equipamento. Diante dessas dificuldades, muitas vezes intransponíveis para o cidadão comum, o que sobrevém é a sensação de decepção e constrangimento por não lograr êxito em suas tratativas, colocando em descrédito os próprios sistemas de teleatendimento oferecidos pelas empresas.

Essa insatisfação tem se materializado na forma do crescente aumento do número de queixas registradas junto aos órgãos de defesa do consumidor, cujos *rankings* de reclamações são frequentemente liderados por prestadores de serviços regulados pelo Poder Público, como telefonia, banda larga, TV por assinatura e serviços bancários, entre outros. Em resposta a esse cenário, em 2008 o Governo Federal editou decreto[5] com o objetivo de estabelecer normas gerais sobre os serviços de atendimento ao consumidor, disciplinando o uso das ferramentas automatizadas de contato entre o fornecedor e os usuários.

No entanto, passados mais de dez anos da publicação dessa norma, os problemas detectados àquela época não apenas persistiram, mas também foram ampliados, como resultado do uso indiscriminado e abusivo das ferramentas de telemática para prestação dos serviços de teleatendimento. Trata-se, portanto, de situação que demanda uma ação mais firme por parte do Estado, haja vista os expressivos prejuízos causados à economia popular e o elevado grau de desgaste emocional que inflige aos consumidores.

Por esse motivo, oferecemos o presente projeto à consideração desta Casa, com o objetivo de proibir os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público de prestar atendimento remoto ao consumidor por intermédio dos chamados "*robôs eletrônicos*". Entendemos que a medida proposta será benéfica não apenas para os usuários, mas também para as próprias empresas, que, ao serem obrigadas a aprimorar a qualidade dos seus canais de atendimento, terão como reflexo a melhoria da sua imagem perante o público consumidor.

Considerando, pois, os argumentos elencados, conclamamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em 2 de abril de 2019.

Deputado CHARLES FERNANDES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

[5] Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que "*Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC*".

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

.....

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.
Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

Seção I
Da Proteção à Saúde e Segurança

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.
§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. *(Parágrafo único transformado em § 1º pela Lei nº 13.486, de 3/10/2017)*
§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. *(Parágrafo acrescido pela Lei nº 13.486, de 3/10/2017)*

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 2.348, DE 2019

(Do Sr. Da Vitoria)

Acrescenta dispositivo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o atendimento ao público por meio de dispositivos robotizados ou automatizados

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2228/2007.

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 dispor sobre o atendimento ao público por meio de dispositivos robotizados ou automatizados.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte inciso XV em seu art. 39:

"Art. 39.....

XV – fornecer serviço de atendimento ao público por meio de dispositivos robotizados ou automatizados, sem a possibilidade de contato direto com pessoa natural, a qualquer tempo do atendimento, sendo vedado o acionamento deste contato direto somente por meio de comando de voz.

....."

Art. 3º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As diversas formas de relação de consumo experimentam, ao longo dos últimos tempos, processos cada vez mais persuasivos. Os manuais de propaganda, os canais de divulgação e as técnicas de abordagem dos potenciais consumidores de bens e serviços avançaram significativamente, causando, em muitos casos, desconforto para os cidadãos.

Na sequência destas novas técnicas, muitos parlamentos em todo o mundo adotaram legislações de defesa dos consumidores. No Brasil, a aprovação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei nº 8.078, de 1990, constituiu-se num importante marco regulatório e verdadeiro divisor de águas nas relações de consumo.

Os princípios básicos de consumo estão bem calcados nesta norma jurídica. Entretanto, com o advento de novas tecnologias, muitos novos e agressivos métodos de abordagem são testados nos mercados diversos. Assim, vez por outra

os formuladores de políticas públicas são instados a atualizarem o CDC, para evitar que abusos sejam cometidos.

No sentido de cortar custos e ampliar as possibilidades de atendimento ao público, muitos produtores de bens e prestadores de serviço têm adotado como estratégia a instalação de centrais de atendimento robotizadas ou automatizadas. Nestes casos, a maior parte do atendimento é automatizado, sem a comunicação direta entre produtor e consumidor.

Ocorre que, em muitos dos atendimentos, o consumidor se depara com uma situação em que a falta do elemento humano inviabiliza o seu justo atendimento. E, para piorar, muitas destas soluções robotizadas ou automatizadas não possuem qualquer alternativa de atendimento por meio de uma pessoa, o que frustra a tentativa do consumidor de reivindicar seus direitos.

Há, em algumas destas soluções, somente a opção de acesso ao menu de atendimento por meio de comando de voz, que se apresenta como uma solução falha, e em muitas ocasiões “não entende” o que o consumidor repetidamente fala.

Em todas estas situações há uma evidente assimetria em desfavor do consumidor, o que entendemos como uma prática abusiva na relação de consumo.

Por meio do presente Projeto de Lei buscamos eliminar estes abusos. Estamos propondo uma atualização do CDC, inserindo um novo inciso no artigo 39, que elenca as situações de práticas abusivas. Desta forma, consideramos abusivo o fato de colocar à disposição dos consumidores serviços de atendimento sem a opção de poder falar diretamente com uma pessoa, mas somente com a solução robotizada ou automatizada. Também vedamos o acesso ao atendente somente por comando de voz, uma vez que muitos dos cidadãos não conseguem “ser entendidos” por sistemas deste tipo. Desta forma, os serviços de atendimento deverão possibilitar acessos aos atendentes, a qualquer tempo, por meio de teclagem de um dígito ou de um clique em um ícone específico, por exemplo.

Contribuímos, assim, para um maior equilíbrio das relações de consumo, de forma que o cidadão volte a poder contatar seus fornecedores em busca de informações e soluções em suas compras e contratações.

Contamos com o necessário apoio de todos os parlamentares para a aprovação desta iniciativa que responde ao clamor de milhões de consumidores em todo o

Brasil.

Sala das Sessões, em 16 de abril de 2019.

Deputado DA VITORIA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção IV
Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: *(“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;
V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);
IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*
XI - *Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999*
XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)*
XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999)*

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. *(Inciso acrescido pela Lei nº 13.425, de 30/3/2017, publicada no DOU de 31/3/2017, em vigor 180 dias após a publicação)*
Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.
Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.
§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.
§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.
§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 2.481, DE 2019

(Da Sra. Edna Henrique)

Altera a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para estabelecer a obrigatoriedade de as empresas concessionárias de serviços públicos disponibilizarem em seus sítios eletrônicos na internet informações e telefones para que os usuários possam sanar dúvidas ou fazer reclamações.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4199/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso IX:

"Art. 31.....

.....

IX - disponibilizar em seus sítios eletrônicos na internet:

a) Os nomes dos membros da diretoria, bem como das empresas controladoras da concessionária, se for o caso;

b) Os números de telefones para que os

usuários possam obter informações, sanar dúvidas ou fazer reclamações.

.....
.....(NR)”

Art. 2º Esta lei entra em vigor cento e vinte dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A nossa Lei Fundamental estabelece que a lei discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços (Art. 37, § 3º - Constituição Federal).

Nesse sentido, este projeto de lei visa estabelecer a obrigatoriedade da disponibilização de informações importantes aos usuários dos serviços públicos para que aquela diretriz constitucional tenha a maior eficácia possível.

Ademais, esta proposição realça os princípios da publicidade e da eficiência, na medida em que o controle social sobre os atos estatais se constitui em um importante meio de melhoria nos serviços que são prestados à população.

Diante do exposto, conclamo aos Nobres Pares que apoiem este Projeto de Lei, a fim de que seja estabelecida a obrigatoriedade de as empresas concessionárias de serviços públicos disponibilizarem em seus sítios eletrônicos na internet informações e telefones para que os usuários possam sanar dúvidas ou fazer reclamações.

Sala das Sessões, em 23 de abril de 2019.

Deputada **EDNA HENRIQUE**
PSDB/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

PREÂMBULO

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

.....

TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

.....

CAPÍTULO VII
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I
Disposições Gerais

Art. 37**.** A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: *(“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo

Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003)*
XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;
XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público*; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: *("Caput" do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
a) a de dois cargos de professor;
b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;
c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; *(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001)*
XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;
XIX – somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;
XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.
XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. *(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003)*
§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.
§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:
I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. *(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.
§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.
§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.
§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:
I - o prazo de duração do contrato;
II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;
III - a remuneração do pessoal. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)*
§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)*
§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)*
Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: *("Caput" do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*
I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;
II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;
III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as

vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;
IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;
V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.
.....
.....

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:
.....

CAPÍTULO VIII
DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Art. 31. Incumbe à concessionária:
I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;
II - manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;
III - prestar contas da gestão do serviço ao poder concedente e aos usuários, nos termos definidos no contrato;
IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;
V - permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis;
VI - promover as desapropriações e constituir servidões autorizadas pelo poder concedente, conforme previsto no edital e no contrato;
VII - zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço, bem como segurá-los adequadamente; e
VIII - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço.
IX - *(VETADO na Lei nº 13.448, de 5/6/2017)*
Parágrafo único. As contratações, inclusive de mão-de-obra, feitas pela concessionária serão regidas pelas disposições de direito privado e pela legislação trabalhista, não se estabelecendo qualquer relação entre os terceiros contratados pela concessionária e o poder concedente.

CAPÍTULO IX
DA INTERVENÇÃO

Art. 32. O poder concedente poderá intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.
Parágrafo único. A intervenção far-se-á por decreto do poder concedente, que conterá a designação do interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 2.583, DE 2019

(Do Sr. Rodrigo Coelho)

Altera dispositivos da Lei nº 11.182, de 2005, para dispor sobre o regime tarifário do serviço de transporte aéreo regular.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-6543/2013.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera dispositivos da Lei nº 11.182, de 2005, para dispor sobre o regime tarifário do serviço de transporte aéreo regular.

Art. 2º O art. 49 da Lei nº 11.182, de 2005, para a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 49 .....

§ 1º .....

§ 2º Para um mesmo voo, a tarifa mais cara, na mesma classe de serviço, não poderá exceder a menor tarifa em mais de 100% (cem por cento) do valor desta última.

Art. 3º Constatada, pelo órgão regulador do setor, infração à regra prevista no § 2º do art. 49 da Lei nº 11.182, de 2005, a empresa concessionária ou permissionária do serviço de transporte aéreo será obrigada a ressarcir, aos passageiros prejudicados pela cobrança em excesso, pelo triplo do valor cobrado a mais. (NR)

Art. 4º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Praticamente todos os analistas aceitam que, após décadas de preços controlados no transporte aéreo, a mudança de regime para o de liberdade tarifária trouxe benefícios aos consumidores. Em especial, houve o barateamento dos preços médios das passagens, o que contribuiu para o grande crescimento da demanda por tal serviço. Isso, a tal ponto que se tornou necessária a ampliação de aeroportos em todo o mundo. No Brasil não foi diferente.

Em que pese esse fato, há claros sinais de que essa liberdade tem sido utilizada abusivamente por algumas empresas. Especificamente, ao cobrarem preços exorbitantes por passagens para voos que partirão, quando muito, em poucos dias. Assim, temos a situação desagradável de um passageiro ter pago duas ou mesmo três vezes mais pela passagem do que seu vizinho de assento, que teve a possibilidade de adquirir seu bilhete com maior antecedência. É sentimento geral entre os passageiros que esse não é um procedimento saudável.

Acabar com esse desconforto dos passageiros é a razão para apresentarmos esta proposição. Não queremos abolir a liberdade tarifária, em razão mesmo dos benefícios que essa prática gerou; não obstante, há que buscar um mínimo de homogeneidade entre os passageiros, restringindo um pouco a possibilidade de discriminação de preços.

Há ainda outra razão para apresentar esta proposição. Hoje, as passagens aéreas são, na realidade, uma espécie esquisita de mercadoria, algo que apresenta característica única no seio de uma economia governada pela necessidade de valorização das mercadorias: a passagem aérea é talvez a única mercadoria que o consumidor compra, paga e da qual não se torna dono.

Para usar uma linguagem hoje comum no Brasil, embora nem sempre correta, os bilhetes aéreos são uma espécie de jabuticaba no reino das mercadorias! Qualquer outra, seja ela um almoço – claro, antes de ser comido, um automóvel, uma passagem de ônibus ou mesmo um avião inteiro, o consumidor que compra pode dispor de qualquer dessas mercadorias como quiser, inclusive transferindo-a a terceiros, por venda com lucro ou prejuízo, ou mesmo por doação.

Com as passagens aéreas não! Para alterar a data do voo, para ceder seu assento a um terceiro, há que se pagar uma taxa adicional e, usualmente, bastante cara! Assim, há um claro desequilíbrio entre ofertantes e demandantes, vendedores e compradores, em desfavor do consumidor. A proposta que apresento vem corrigir, minimamente, esse desequilíbrio.

Com a aprovação e entrada em vigor da presente proposição, esta Casa estará, ainda, favorecendo o desenvolvimento da indústria do turismo, ao facilitar inclusive as compras de passagens emitidas a curto prazo antes da viagem. São muitos os brasileiros que não têm condições de definir viagens com meses de antecedência; aprovada a presente proposta, que restringe, mas não elimina a amplitude da variação de preços de passagens, mesmo aqueles que só podem se decidir por uma viagem poucos dias de sua ocorrência poderão, de fato, viajar. Hoje, com a absurda elevação dos preços quando se aproxima a data do voo, todos esses turistas potenciais são impedidos de realizar suas viagens.

A título de exemplo, pesquisei, na data de 28/03/2019, os preços, sem contar as taxas e encargos, de passagens entre Brasília e Florianópolis, a capital do meu estado, para voos diretos em duas diferentes datas: para o dia seguinte, 29/03, a passagem mais barata custava R$ 1.355,00; já para voar no dia 31/05, também uma sexta-feira, custava R$ 200,00! Esse absurdo não deve ser permitido, pois onera demasiadamente o consumidor.

Pelas razões apresentadas, conclamamos nossos nobres pares para que apoiem essa iniciativa e, assim, ajudem passageiros, turistas, hoteleiros e quantos mais vivem de rendas associadas ao turismo.

Sala das Sessões, em 29 de abril de 2019.

RODRIGO COELHO
Deputado Federal - PSB/SC

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 11.182, DE 27 DE SETEMBRO DE 2005

Cria a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:
.....

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS
.....

Art. 49. Na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.
§ 1º No regime de liberdade tarifária, as concessionárias ou permissionárias poderão determinar suas próprias tarifas, devendo comunicá-las à ANAC, em prazo por esta definido.
§ 2º (VETADO)
§ 3º A ANAC estabelecerá os mecanismos para assegurar a fiscalização e a publicidade das tarifas.

Art. 50. As despesas decorrentes da aplicação desta Lei correrão à conta do Orçamento da ANAC.

Art. 51. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 27 de setembro de 2005; 184º da Independência e 117º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Márcio Thomaz Bastos
José Alencar Gomes da Silva
Antonio Polocci Filho
Paulo Bernardo Silva
Dilma Rousseff

PROJETO DE LEI N.º 2.724, DE 2019
(Do Sr. Luiz Lima)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, determinando a gratuidade das ligações destinadas para códigos numéricos 0800 e proibindo os fornecedores de produtos e serviços que disponibilizarem atendimento ao consumidor por meio de código 0800 de recusar ou bloquear ligações originadas de telefones móveis.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-896/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "*Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*", determinando a gratuidade das ligações destinadas para códigos numéricos 0800 e proibindo os fornecedores de produtos e serviços que disponibilizarem atendimento ao consumidor por meio de código 0800 de recusar ou bloquear ligações originadas de telefones móveis.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 33-A:

Art. 33-A. Serão gratuitas as ligações telefônicas efetuadas para os serviços de atendimento ao consumidor disponibilizados por fornecedores de produtos ou serviços por meio de código numérico 0800.

Parágrafo único. O fornecedor que disponibilizar serviço de atendimento ao consumidor por meio de código numérico 0800 não poderá recusar ou bloquear ligações, inclusive as originadas a partir de telefones móveis.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os códigos numéricos 0800 foram criados com o objetivo de oferecer aos fornecedores de produtos e serviços um instrumento efetivo para estreitar o relacionamento entre empresas e consumidores, operando não somente como meros canais de venda, mas também de assistência à clientela. O principal atrativo dos códigos 0800 é que a chamada telefônica é franqueada ao usuário que a origina, independentemente da sua localização geográfica, haja vista que todos os custos são assumidos pelo assinante de destino da ligação.

Ocorre, porém, que muitos fornecedores têm desvirtuado a natureza dos códigos 0800, ao bloquear o recebimento de chamadas originadas de telefones celulares.

Como hoje o número de acessos móveis no País é de cerca de 229 milhões, contra apenas 38 milhões de telefones fixos[6], na prática a sistemática utilizada por essas empresas limita significativamente os benefícios proporcionados pelos serviços 0800, restringindo seu acesso a somente uma pequena parcela dos clientes.

A ampla disseminação dessa conduta tem gerado inúmeras queixas perante os órgãos de defesa do consumidor. Em resposta a esse cenário, em 2018 a Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro aprovou a Lei nº 7.981/18, proibindo os estabelecimentos comerciais que oferecem atendimento aos consumidores mediante o prefixo 0800 de recusar ligações efetuadas por intermédio de telefones celulares.

Inspirados nessa iniciativa, elaboramos o presente projeto, que tem por intuito assegurar a gratuidade das chamadas destinadas para códigos numéricos 0800 e proibir os fornecedores de produtos e serviços de bloquear ligações originadas de terminais móveis que forem destinadas para esses prefixos. Entendemos que a medida beneficiará os milhões de consumidores que são assinantes dos serviços de telefonia celular no País, contribuindo, assim, para reduzir os conflitos nas relações consumeristas e melhorar a qualidade do atendimento aos usuários.

Desse modo, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 8 de maio de 2019.

Deputado Federal LUIZ LIMA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

[6] Informação disponível no portal http://www.teleco.com.br/, consultado em 30/04/19.

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção II
Da Oferta

.....

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.
Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 11.800, de 29/10/2008)*

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 2.962, DE 2019
(Do Sr. Capitão Wagner)

Dispõe sobre a gratuidade das ligações destinadas à Central 135 de Atendimento do INSS para telefones móveis.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-896/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a gratuidade das ligações destinadas à Central 135 de Atendimento do INSS para telefones móveis.

Art. 2º Serão gratuitas as ligações telefônicas efetuadas para o telefone 135 da Central 135 de Atendimento do INSS.

Parágrafo único. A Central 135 de Atendimento do INSS não poderá recusar ou bloquear ligações para o número 135, inclusive as originadas a partir de telefones móveis.

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

JUSTIFICAÇÃO

A Central 135 de Atendimento do INSS foi criada com o objetivo de oferecer aos cidadãos informações sobre todos os aspectos relativos ao serviço de seguridade social. Sendo assim, um de seus principais atrativos é que a chamada telefônica é franqueada ao usuário que a origina, independentemente da sua localização geográfica, haja vista que todos os custos são assumidos pelo próprio INSS.

Ocorre, porém, que essa gratuidade hoje está limitada às chamadas originadas de telefones fixos e orelhões. Já as que são oriundas de terminais móveis, como celulares, são pagas. Entretanto, o número de telefones móveis no Brasil hoje é de cerca de 230 milhões, contra menos de 39 milhões de terminais fixos – o que limita o acesso à Central do INSS, restringindo seu acesso a somente uma pequena parcela dos cidadãos que dispõem de terminais fixos.

Para corrigir essa distorção, elaboramos este Projeto de Lei que tem o objetivo de assegurar a gratuidade das chamadas destinadas ao 135 da Central de Atendimento do INSS mesmo para aquelas oriundas de terminais móveis.

Consideramos que esta medida beneficiará os milhões de cidadãos que são usuários de serviços de telefonia celular no País, e que, na maior parte dos casos, é o seu único meio de comunicação. Esses cidadãos poderão, portanto, acessar a Central 135 de Atendimento do INSS sem incorrer em elevados custos de ligação.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 21 de maio de 2019.

Deputado CAPITÃO WAGNER

PROJETO DE LEI N.º 3.006, DE 2019

(Da Sra. Renata Abreu)

Acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações - para adicionar, ao rol dos direitos do usuário de serviços de telecomunicações, o de ter atendido o pedido de transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço de telecomunicações no prazo máximo de quarenta e oito horas.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações – para adicionar, ao rol dos direitos do usuário de serviços de telecomunicações, o de ter atendido o pedido de transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço de telecomunicações no prazo máximo de quarenta e oito horas.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, passa a vigorar acrescida do seguinte inciso XIII:

"Art. 3º .....

.....

I - .....

.....

XIII – à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço de telecomunicações, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço, no prazo máximo de quarenta e oito horas, contados do momento do registro do pedido de transferência. (Nr)

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

JUSTIFICAÇÃO

A Lei Geral de Telecomunicações (LGT), promulgada em 1997, estabeleceu, em seu art. 3º, o elenco dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. Atualmente, tais direitos - que incluem entre outros o de acesso aos serviços de telecomunicações com padrões de qualidade adequados à sua natureza; à liberdade de escolha de sua prestadora de serviços; e ao recebimento de informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços – abarcam os serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel, de comunicação multimídia e de TV por assinatura. Trata-se, contudo, de um rol mínimo de proteções dadas ao consumidor, por certo não extensiva e que, de tempos em tempos, deve ser revista, de modo a ampliar as proteções aos usuários dos serviços de telecomunicações.

Hoje, passados mais de 20 anos da privatização das telecomunicações no Brasil – ocorrida na esteira da promulgação da LGT -, é possível vislumbrar alguns possíveis direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações que deveriam ser agregados à legislação do setor. Dentre eles, destacamos o de ter atendido, em tempo razoável, o pedido de transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço.

Atualmente, diversos são os casos de consumidores que enfrentam grandes dificuldades para a efetivação da transferência de titularidade de serviços de telecomunicações. No período de 2015 a 2018, por exemplo, foram registradas na Anatel 44.665 reclamações referentes a mudanças e transferências de titularidade não efetuadas, segundo dados da própria agência. As estatísticas mostram ainda que tem havido um aumento no número de queixas referentes a transferências de titularidade não efetivadas: 8.658 em 2015, 11.073 em 2016, 12.173 em 2017 e 12.761 em 2018. Há inúmeros casos em que usuários dos serviços de telecomunicações, a despeito de cumprirem todas as exigências para a efetivação da transferência de titularidade de seus contratos, esperaram por até seis meses para terem seus pedidos efetivados pela operadora.

Frente a tais disfunções, apresentamos o presente projeto de lei, que acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações – para adicionar, ao rol dos direitos do usuário de serviços de telecomunicações, o de ter atendido o pedido de transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço de telecomunicações no prazo máximo de quarenta e oito horas. Entendemos que tal medida irá contribuir significativamente para minimizar as falhas das prestadoras de telecomunicações no atendimento desse tipo de demanda por seus consumidores.

É, portanto, com a certeza da conveniência e oportunidade da presente proposição que conclamamos o apoio dos nobres parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 21 de maio de 2019.

Deputado RENATA ABREU

PODEMOS / SP

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.
Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofreqüências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:
I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;
II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;
III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;
IV - fortalecer o papel regulador do Estado;
V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;
VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso IV do *caput* deste artigo, a prestadora de serviço deverá divulgar em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, tabela com o valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.673, de 5/6/2018)*

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.499, DE 2019

(Do Sr. Altineu Côrtes)

Altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, estabelecendo o direito do usuário dos serviços de TV por assinatura de cancelar o contrato com a operadora, de forma antecipada e sem ônus, em caso de má prestação do serviço.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-381/2019.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, que "*Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis nºs 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências*", estabelecendo o direito do usuário dos serviços de TV por assinatura de cancelar o contrato com a operadora, de forma antecipada e sem ônus, em caso de má prestação do serviço.

Art. 2º O *caput* do art. 33 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso VII:

"Art. 33. .....

.....

VII – cancelar o contrato com a prestadora em caso de prestação inadequada do serviço, sem ônus por rescisão antecipada." (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor sessenta dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A progressiva popularização dos serviços de TV por assinatura tem provocado transformações positivas no mercado de distribuição de conteúdo audiovisual no Brasil. Pluralidade de programações, ampliação das fronteiras de produção artística e maior acesso dos cidadãos a informação, entretenimento e cultura são apenas alguns dos efeitos da expansão desse mercado no País.

No entanto, os benefícios proporcionados pela massificação dos serviços de televisão por assinatura têm sido acompanhados pela elevação do número de reclamações registradas junto aos órgãos de defesa do consumidor. Nesse sentido, uma das principais fontes de conflito entre empresas e assinantes nesse segmento diz respeito à má qualidade dos serviços prestados pelas operadoras.

Essa realidade revela-se especialmente preocupante ao considerarmos a proliferação dos chamados "contratos de fidelização". Isso porque, quando o usuário opta por essa modalidade de relação contratual, ele é obrigado a honrar suas obrigações com a empresa por longos períodos, ainda que a qualidade do serviço se mostre muito aquém da contratada, sob pena da cobrança de multas rescisórias de elevada monta. O resultado dessa situação é que, não raro, o usuário é obrigado a continuar pagando por um serviço que não corresponde a suas expectativas, seja pelas sucessivas interrupções na fruição do serviço, seja pela sua baixa qualidade.

Para enfrentar esse problema, elaboramos o presente projeto, que estabelece o direito do usuário dos serviços de TV por assinatura de cancelar o contrato com a operadora, de forma antecipada e sem ônus, em caso de má prestação do serviço. A medida, ao mesmo tempo em que faz justiça aos consumidores, também será um

estímulo para que as empresas de TV por assinatura melhorem a qualidade dos serviços prestados.

Considerando o exposto, solicitamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente inciativa.

Sala das Sessões, em 12 de junho de 2019.

Deputado ALTINEU CÔRTES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 12.485, DE 12 DE SETEMBRO DE 2011

Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis nºs 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:
.....

CAPÍTULO VIII
DOS ASSINANTES DO SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO

Art. 33. São direitos do assinante do serviço de acesso condicionado, sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e nas demais normas aplicáveis às relações de consumo e aos serviços de telecomunicações:
I - conhecer, previamente, o tipo de programação a ser exibida;
II - contratar com a distribuidora do serviço de acesso condicionado os serviços de instalação e manutenção dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;
III - (VETADO);
IV - relacionar-se apenas com a prestadora do serviço de acesso condicionado da qual é assinante;
V - receber cópia impressa ou em meio eletrônico dos contratos assim que formalizados;
VI - ter a opção de contratar exclusivamente, de forma onerosa, os canais de distribuição obrigatória de que trata o art. 32;
VII - ter a opção de cancelar os serviços contratados por via telefônica ou pela internet. *(Inciso acrescido pela Lei nº 13.828, de 13/5/2019, publicada no DOU de 14/5/2019, em vigor 30 dias após a publicação)*

Art. 34. As prestadoras do serviço de acesso condicionado deverão atender os usuários em bases não discriminatórias, exceto se a discriminação for necessária para o alcance de objetivos sociais relevantes suportados por políticas públicas que a justifiquem.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO