



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **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 AO PL-4195/2004.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

### **PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

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.

.....  
.....

**FIM DO DOCUMENTO**