

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 6.704, DE 2006

(Apensados: PL nº 5.786/2001, PL nº 2.542/2003, PL nº 3.057/2004, PL nº 3.543/2004, PL nº 3.545/2004, PL nº 3.811/2004, PL nº 3.812/2004, PL nº 4.155/2004, PL nº 4.276/2004, PL nº 4.318/2004, PL nº 4.423/2004, PL nº 5.337/2005, PL nº 5.533/2005, PL nº 5.853/2005, PL nº 5.864/2005, PL nº 6.474/2006, PL nº 475/2007, PL nº 643/2007, PL nº 733/2007, PL nº 811/2007, PL nº 1.047/2007, PL nº 1.271/2007, PL nº 2.046/2007, PL nº 2.284/2007, PL nº 2.485/2007, PL nº 3.121/2008, PL nº 3.662/2008, PL nº 4.478/2008, PL nº 5.299/2009 e PL nº 6.948/2010)

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

Autor: SENADO FEDERAL - RODOLPHO
TOURINHO

Relator: Deputado SEVERINO NINHO

I - RELATÓRIO

Trata-se do Projeto de Lei nº 6.704, de 2006, aprovado no Senado Federal, que altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT) e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), para proibir a cobrança do consumidor por serviços de telecomunicações que dão suporte a serviços de

valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações.

O projeto modifica os incisos II e X do art. 6º do CDC e acrescenta o inciso XI ao mesmo artigo. A proposição também inclui o §3º no artigo 61 da LGT, para dispor que não será responsabilidade dos consumidores a remuneração pelos serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos e serviços. Por fim, o projeto prevê a inclusão do inciso XIV no artigo 39 do CDC, a vedação de fornecedor de serviços exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.

Encontram-se pensados ao projeto principal 30 proposições, as quais descrevemos brevemente a seguir:

- **Projeto de Lei nº 5.786, de 2001**, que visa tornar obrigatória a prestação de atendimento gratuito, quando prestado telefonicamente, para as empresas públicas e privadas, com exceção das empresas optantes pelo Sistema Simplificado de Contribuição das Micro e Pequenas Empresas - Simples. A proposição também dispõe que o tempo de espera para o atendimento não pode ser superior a três minutos.
- **Projeto de Lei nº 2.542, de 2003**, que obriga as empresas de grande porte – assim consideradas aquelas cuja receita operacional bruta anual seja superior a sessenta milhões de reais – a oferecer serviço de atendimento telefônico gratuito aos consumidores.
- **Projeto de Lei nº 3.057, de 2004**, que inclui um inciso ao art. 6º do CDC estabelecendo a garantia ao

cliente do acesso a serviços gratuitos de informações ou de reclamações.

- **Projeto de Lei nº 3.543, de 2004**, que determina a criação de número telefônico de discagem gratuitas pelas entidades de proteção ao crédito. A iniciativa prevê que o tempo de espera das ligações não poderá ser superior a cinco minutos.
- **Projeto de Lei nº 3.545, de 2004**, que modifica o art. 6º do CDC e inclui a garantia do acesso gratuito a atendimento telefônico no rol dos direitos do consumidor. Também é incluído inciso no art. 39 do mesmo Código para considerar a cobrança dos serviços prestados pelas centrais de atendimento ao consumidor uma prática abusiva. Por fim, proíbe as operadoras do Serviço de Telefonia Fixa Comutada de ofertarem acessos telefônicos não gratuitos para as empresas de que trata o projeto.
- **Projeto de Lei nº 3.811, de 2004**, que dispõe sobre a prestação do prefixo telefônico 0300, estabelecendo a obrigatoriedade da empresa em informar o tempo estimado para atendimento, bem como o tempo que o usuário está aguardando o atendimento.
- **Projeto de Lei nº 3.812, de 2004**, que dispõe sobre as condições de utilização dos serviços de prefixo 0300 ou semelhantes destinados à prestação de atendimento ao consumidor, limitando a cobrança ao tempo máximo de cinco minutos.
- **Projeto de Lei nº 4.155, de 2004**, que proíbe as empresas privadas que utilizam centrais de atendimento acessadas por meio do prefixo 0300 de submeterem o consumidor a espera.

- **Projeto de Lei nº 4.276, de 2004**, que obriga o fornecedor de produtos ou serviços que disponibiliza atendimento telefônico ao consumidor a prestar tal atendimento gratuitamente.
- **Projeto de Lei nº 4.318, de 2004**, que fixa em sessenta segundos o tempo máximo permitido para atendimento do consumidor, na utilização do número 0300.
- **Projeto de Lei nº 4.423, de 2004**, que obriga as empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas a informarem seus clientes sobre a posição na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento, a cada 30 segundos.
- **Projeto de Lei nº 5.337, de 2005**, que torna obrigatória a gratuidade do serviço de atendimento telefônico ao consumidor.
- **Projeto de Lei nº 5.533, de 2005**, que altera o Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer o prazo máximo de cento e vinte segundos para o atendimento do consumidor nas chamadas para centrais telefônicas destinadas ao público.
- **Projeto de Lei nº 5.853, de 2005**, dispõe que, nos atendimentos feitos por meio de centrais de atendimento ao consumidor, deverá ser fornecido ao consumidor um número de protocolo, ficando a empresa obrigada a retornar ao consumidor no prazo máximo de uma hora após o registro do protocolo.
- **Projeto de Lei nº 5.864, de 2005**, que proíbe a cobrança do tempo em espera nas chamadas relativas aos serviços de atendimento ao consumidor pelas prestadoras de serviços de telefonia.

- **Projeto de Lei nº 6.474 de 2006**, que altera o Código de Defesa do Consumidor, fixando em três minutos o tempo máximo de espera nas chamadas feitas a serviços telefônicos de venda, e atribuindo ao fornecedor o custo da ligação. O projeto dispõe, ainda, para o caso dos serviços 0300, que o fornecedor deverá informar o usuário o tempo estimado para que se inicie o atendimento, o tempo em que o usuário já se encontra aguardando atendimento e o custo estimado da ligação.
- **Projeto de Lei nº 475, de 2007**, que modifica a Lei Geral de Telecomunicações, estabelecendo a obrigatoriedade de a Anatel manter serviço telefônico gratuito de informação sobre tarifas de ligações.
- **Projeto de Lei nº 643, de 2007**, que obriga os fornecedores de bens e serviços a manter serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor.
- **Projeto de Lei nº 733, de 2007**, que estabelece o direito de os usuários de serviços telefônicos de bloquearem, sem ônus, as chamadas oriundas ou recebidas de serviços pagos em conta telefônica.
- **Projeto de Lei nº 811, de 2007**, que determina que sejam gravadas as conversas estabelecidas pelos consumidores em serviços de venda ou atendimento telefônico.
- **Projeto de Lei nº 1.047, de 2007**, que obriga o fornecimento de número de protocolo para cada solicitação de serviço realizada nos serviços de autoatendimento mantidos por empresas na Internet ou por meio de serviço telefônico.
- **Projeto de Lei nº 1.271, de 2007**, que estabelece o direito do usuário dos serviços de telefonia de ter seus

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

- **Projeto de Lei nº 2.046, de 2007**, estabelecendo que as chamadas telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento serão tarifadas por valor fixo, proibindo-se a cobrança por tempo ou qualquer outro tipo de mensuração.
- **Projeto de Lei nº 2.284, de 2007**, que dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo nos atendimentos telefônicos.
- **Projeto de Lei nº 2.485, de 2007**, que obriga os serviços de atendimento a clientes a fornecer protocolo com o registro da reclamação e estipula prazo máximo de dois dias úteis para a solução da reclamação.
- **Projeto de Lei nº 3.121, de 2008**, que altera o Código de Defesa do Consumidor para tornar gratuito o serviço de atendimento telefônico.
- **Projeto de Lei nº 3.662, de 2008**, que veda aos fornecedores o oferecimento de serviço de atendimento ao consumidor cuja utilização implique ônus ao consumidor, especialmente mediante a utilização de serviço telefônico com auxílio dos prefixos 0300 e 4000.
- **Projeto de Lei nº 4.478, de 2008**, estabelecendo que os serviços de atendimento ao consumidor (SAC) por telefone ou rede de computadores – Internet – deverão registrar em áudio ou arquivo de texto os diálogos entre os atendentes e os consumidores, e que tais registros deverão ser guardados por um período de dois anos e entregues, em um prazo máximo de dois dias úteis, sem

ônus, caso solicitado pelo consumidor dentro do período estipulado para a guarda.

- **Projeto de Lei nº 5.299, de 2009**, que assegura ao usuário do serviço de telefonia fixa o direito de bloquear a discagem para chamadas de longa distância ou para serviços de valor adicionado.
- **Projeto de Lei nº 6.948, de 2010**, que estabelece regras para os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), dispondo ser obrigatória a informação do tempo de espera previsto para o atendimento, o qual não poderá exceder um minuto.

A proposição tramita em regime de prioridade e submete-se à apreciação conclusiva das Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; Defesa do Consumidor; e Constituição e Justiça e Cidadania (art. 54 do RICD). Submetido à apreciação da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, o projeto em apreciação foi aprovado, com Substitutivo, nos termos do parecer do Relator, Deputado Miro Teixeira.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, dentro do prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O autor do projeto, ilustre Senador Rodolpho Tourinho, afirma que a utilização de serviços telefônicos com prefixo 0300 para o atendimento a consumidores gera cobrança injusta, uma vez que ocorre a transferência para o consumidor do ônus do pagamento pela chamada feita no exercício do seu direito de solicitar informações sobre o produto ou serviço ou de fazer reclamações a respeito deles.

Realmente, ao atribuir ao consumidor o custo pelas ligações relativas a informações ou a reclamações sobre o produto ou serviço comercializado, o fornecedor não tem incentivo para esclarecer as dúvidas ou resolver os problemas de maneira rápida e eficaz. Por consequência, o consumidor acaba sendo desestimulado a buscar os seus direitos.

Embora contenham abordagens diversas, o projeto principal e as proposições a ele apensadas têm em comum a preocupação de resguardar o consumidor de ter custos adicionais após a compra, simplesmente para ter acesso a informações do produto ou do serviço junto ao fornecedor.

Sabemos que boa parte dos fornecedores centralizam em tais canais o atendimento ao cliente, de forma que é somente por meio deles que o consumidor pode fazer contato com o fornecedor. Por isso, não nos parece justo que a parte mais fraca assumo o custo pela prestação de um serviço decorrente da relação de consumo já realizada. Além disso, o consumidor não pode sequer prever o custo final do serviço de atendimento, uma vez que a resolução do problema depende unicamente da ação do fornecedor.

Destacamos que o serviço de atendimento ao consumidor está atualmente regulamentado por normas expedidas pelo Poder Executivo, especialmente pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, o qual fixou normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, determinando, entre outras disposições, que:

- As ligações para o SAC serão gratuitas;
- Será feito registro numérico da demanda do consumidor, informação que será fornecida a ele no início do atendimento, a fim de permitir o acompanhamento do pedido;
- As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e as suas reclamações deverão ser resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar do registro;

Contudo, acreditamos que a previsão da matéria em lei resguardará melhor o consumidor. Por isso, apoiamos o parecer adotado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, cujo Substitutivo reuniu as disposições mais importantes da proposição principal e dos seus apensados.

Por fim, propomos emenda ao Substitutivo aprovado na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, para ajustá-lo às atualizações recentes da legislação.

Certos de que a matéria se harmoniza com os princípios da relação de consumo e contribui para evitar os abusos por parte dos fornecedores, protegendo a parte mais frágil da relação, **votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 6.704/06, e dos Projetos de Lei nºs. 5.786/01, 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04, 5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 643/07, 2.046/07, 3.121/08, 3.662/08, 4.478/08 e 6.948/2010, apensados, na forma do Substitutivo aprovado na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; e pela REJEIÇÃO dos Projetos de Lei nºs. 475/07, 733/07, 811/07, 1.047/07, 1.271/07, 2.284/07, 2.485/07 e 5.299/09, igualmente apensados.**

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado **SEVERINO NINHO**

Relator