



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### **PROJETO DE LEI N° , DE 2013 (Do Sr. Major Fábio)**

**Dispõe sobre a utilização  
de Serviço de Atendimento ao  
Consumidor por usuários do  
Serviço Móvel Pessoal.**

#### **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

**\*9D3F16C700\***  
**9D3F16C700**



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

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 \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013

Deputado **MAJOR FÁBIO**  
**DEM/PB**

\*9D3F16C700\*