



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, 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.

O Congresso Nacional decreta:

Art.º 1º - Fica determinado que toda empresa prestadora de serviços ao consumidor, quer de serviço público 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 número de telefone gratuito para que o

3346257446

3346257446

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.

3346257446

3346257446

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

3346257446

3346257446