



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
