



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.852, 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.

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.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 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.

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 1 de julho de 2013.

Deputado LEONARDO GADELHA
PSC/PB

FIM DO DOCUMENTO