



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº , DE 2013

(Do Sr. Júlio Campos)

Acrescenta o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações -, para estabelecer que todo o material publicitário das prestadoras de serviços de telecomunicações deverá incluir número do código de acesso a seus Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para estabelecer que todo o material publicitário das prestadoras de serviços de telecomunicações deverá incluir número do código de acesso a seus Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 78-A:

“Art. 78-A. Todo material publicitário das prestadoras de serviços de telecomunicações, incluindo publicidade distribuída de forma avulsa, publicidade veiculada por meio da imprensa escrita, inserções publicitárias no rádio e na televisão ou qualquer outro tipo de publicidade, divulgado por qualquer meio, deverá conter, de forma facilmente visível e com características a serem definidas em regulamentação, indicação do seu número do código de acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC gratuito por telefone. (NR)”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, tornou obrigatório a todos os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal – incluindo as prestadoras dos serviços de telecomunicações – o fornecimento de Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone – SAC. O serviço deve ser gratuito, disponível ininterruptamente durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, e deve ainda atender a critérios mínimos de qualidade de atendimento.

Trata-se, sem dúvida, de um grande avanço para as relações de consumo no País, tornando nosso sistema de defesa do consumidor ainda mais eficiente. Contudo, diversas empresas, principalmente as operadoras de telefonia fixa e móvel, têm adotado uma estratégia extremamente questionável para se furtarem da obrigação criada pelo Decreto nº 6.523, de 2008: evitam ao máximo divulgar o número dos seus SACs, o que resulta em evidente prejuízo ao consumidor.

Desse modo, torna-se necessária a intervenção do poder público, de modo a estabelecer políticas que propiciem a máxima divulgação dos números dos SACs das diversas empresas reguladas pelo Poder Público federal. No âmbito das prestadoras de telefonia, acreditamos que uma medida simples e de grande impacto seria o acréscimo de uma regra à Lei Geral de Telecomunicações, tornando obrigatório que todo material publicitário dessas empresas inclua o número do código de acesso a seus Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone. Essa medida teria custo zero, tanto para o Poder Público quanto para as próprias operadoras, e contribuiria significativamente para a divulgação destes canais de atendimento, que são de suma importância para que os consumidores possam contatar as empresas de telefonia e fazer valer os seus direitos.

É o que pretendemos fazer por meio deste Projeto de Lei, cujo texto estabelece que todo o material publicitário das prestadoras de serviços de telecomunicações deverá incluir número do código de acesso a seus Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone. Certos da

conveniência e oportunidade desta proposição, conclamamos o apoio dos nobres pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2013.

Deputado JÚLIO CAMPOS