



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.534, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3390/2012.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 09 de outubro de 2013.

Deputado JÚLIO CAMPOS

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

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.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

LIVRO III

DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO III DAS REGRAS COMUNS

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no

âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
