

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 6.704, DE 2006.

(apensos os PL nºs 5.786, de 2001; 2.542, de 2003; 3.057, de 2004; 3.543, de 2004; 3.545, de 2004; 3.811, de 2004; 3.812, de 2004; 4.155, de 2004; 4.276, de 2004; 4.318, de 2004; 4.423, de 2004; 5.337, de 2005; 5.533, de 2005; 5.853, de 2005; 5.864, de 2005; 6.474, de 2006; 475, de 2007; 643, de 2007; 733, de 2007; 811, de 2007; 1.047, de 2007; 1.271, de 2007; 2.046, de 2007; 2.284, de 2007; 2.485, de 2007; 3.121, de 2008; 3.662, de 2008; 4.478, de 2008; 5.299, de 2009; e 6.948, de 2010).

Acrescenta § 3º ao art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, altera os incisos II e X do art. 6º e acrescenta o inciso XI ao art. 6º e o inciso XIV do art. 39, todos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para proibir a cobrança do consumidor de serviços de telecomunicações que deem suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.

Autor: Senado Federal

Relator: Deputado Nelson Marchezan Júnior

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.704, de 2006, oriundo do Senado Federal, proíbe a cobrança de tarifas pela prestação de serviços telefônicos, cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre sua utilização.

Para tal propósito, altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, e 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”.

Ao projeto principal em apreciação, foram apensadas outras trinta proposições, a saber:

- O Projeto de Lei nº 5.786, de 2001, de autoria conjunta dos Deputados Paulo Rocha e Aloízio Mercadante, obriga as empresas privadas e órgãos públicos que prestam atendimento por telefone a disponibilizar o serviço de discagem direta gratuita aos usuários, excluindo desta obrigação as micro e pequenas empresas enquadradas no SIMPLES;
- O Projeto de Lei nº 2.542, de 2003, do Deputado Almeida de Jesus, restringe a obrigatoriedade da prestação de atendimento telefônico gratuito às empresas de grande porte, entendidas como aquelas cuja receita operacional bruta anual seja inferior a 60 milhões de reais;
- O Projeto de Lei nº 3.057, do Deputado Zé Geraldo, inclui, entre os direitos básicos do consumidor, dispostos pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a garantia de serviços gratuitos de informações, reclamações ou sugestões acerca dos produtos comprados ou dos serviços utilizados;
- O Projeto de Lei nº 3.543, de 2004, do Deputado Joaquim Francisco, determina que as entidades de proteção ao crédito ficam obrigadas a disponibilizar número telefônico de discagem gratuita para atendimento ao consumidor;
- O Projeto de Lei nº 3.545, de 2004, também de autoria do Deputado Joaquim Francisco, inclui, entre os direitos básicos do consumidor, o acesso gratuito a atendimento telefônico. Igualmente inclui, entre as práticas abusivas, dispostas pelo art. 39 do Código de Defesa do Consumidor, a cobrança, de forma direta ou indireta, do acesso telefônico às centrais de atendimento ao consumidor;
- O Projeto de Lei nº 3.811, de 2004, do Deputado Carlos Alberto Leréia, determina que a empresa privada fornecedora de bens ou serviços que se utilizarem do serviço de valor adicionado deverá informar ao

usuário que esteja aguardando na linha o tempo estimado, para que o atendimento se inicie, bem como o tempo em que o usuário se encontra na linha telefônica, aguardando pelo atendimento;

- O Projeto de Lei nº 3.812, também do Deputado Carlos Alberto Lérea, determina que as empresas prestadoras de serviço telefônico, que comercializarem os serviços de valor adicionado 0300, deverão limitar a cobrança pela utilização do serviço até o valor máximo correspondente a cinco minutos de ligação a cada chamada telefônica realizada;

- O Projeto de Lei nº 4.155, de 2004, de autoria do Deputado Almir Moura, determina que as empresas privadas fornecedoras de bens ou serviços, que utilizam centrais de atendimento acessadas por meio do prefixo 0300, não poderão submeter o consumidor a qualquer tipo de espera;

- O Projeto de Lei nº 4.276, de 2004, do Deputado Vieira Reis veda a cobrança ao consumidor de tarifa pelo atendimento telefônico para receber reclamações ou solicitações, prestar informações ou dirimir dúvidas sobre produtos ou serviços;

- O Projeto de Lei nº 4.318, de 2004, do Deputado Carlos Nader, fixa em sessenta segundos o tempo máximo de espera para se efetivar o atendimento ao consumidor que se utilizar do sistema telefônico 0800;

- O Projeto de Lei nº 4.423, do Deputado Celso Russomanno, estabelece a obrigação de as empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas a informarem aos clientes a posição da ligação na fila de espera;

- O Projeto de Lei nº 5.337, de 2005, do Deputado Carlos Nader, estabelece que todos os serviços de atendimento ao cliente, ou que realizem venda de produtos ou serviços, ficam obrigados a ter um serviço de teleatendimento gratuito;

- O Projeto de Lei nº 5.533, de 2005, do Deputado Sandes Júnior, estabelece como direito básico de o consumidor, nas chamadas para centrais telefônicas destinadas ao público, ser atendido no prazo máximo de dois minutos após a chamada ter sido completada;

- O Projeto de Lei nº 5.853, de 2005, do Deputado Tarcísio Zimmermann, determina que a central telefônica de atendimento deverá entrar em contato com o consumidor, transcorrido o prazo máximo de uma hora após o contato inicial do deste, no qual se identificou e descreveu o assunto da ligação;
- O Projeto de Lei nº 5.864, de 2005, do Deputado Agnaldo Muniz, proíbe a cobrança do tempo em espera nas chamadas aos serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia;
- O Projeto de Lei nº 6.474, de 2006, do Deputado Fernando de Fabinho, estabelece que, nos serviços de atendimento ao consumidor por serviço de valor adicionado de prefixo 0300, o fornecedor deverá dar conhecimento ao usuário do tempo estimado para que o atendimento se inicie; do tempo em que o usuário se encontra na linha telefônica, além do custo estimado da ligação;
- O Projeto de Lei nº 475, de 2007, do Deputado Luiz Bassuma, determina que a ANATEL deverá manter serviço de atendimento telefônico gratuito, para informação ao consumidor sobre as tarifas de ligações de longa distância e internacionais;
- O Projeto de Lei nº 643, de 2007, do Deputado Elismar Prado, obriga os fornecedores de bens e serviços a manter serviço de atendimento telefônico gratuito ao consumidor, excetuando desta obrigação as microempresas e empresas de pequeno porte;
- O Projeto de Lei nº 733, de 2007, do Deputado Devanir Ribeiro, estabelece o direito de o usuário dos serviços de telefonia bloquear, sem ônus, os serviços prestados por terceiro, a exemplo dos serviços de informações que utilizam o prefixo 0300 ou similares, que cobram tarifa;
- O Projeto de Lei nº 811, de 2007, do Deputado Sandes Júnior, estabelece que as ligações telefônicas referentes à oferta ou venda de produtos e serviços, bem como ao atendimento a consumidores, serão custeadas exclusivamente pelos fornecedores;
- O Projeto de Lei nº 1.047, de 2007, do Deputado Cezar Silvestri, estabelece que, no atendimento a clientes por meio da rede mundial de computadores ou por telefone, é obrigatória o fornecimento de número de protocolo que permita consultas posteriores sobre o andamento do processo de atendimento;

- O Projeto de Lei nº 1.271, de 2007, do Deputado Antônio Bulhões, estabelece o direito do usuário de serviços de telefonia de ter seus pedidos de novos serviços confirmados por meio de correspondência, e de ter sua solicitação, quando feita por via telefônica, gravada pela operadora;
- O Projeto de Lei nº 2.046, de 2007, do Deputado Beto Faro, estabelece que, nas chamadas telefônicas destinadas a serviços de teleatendimento, será adotada exclusivamente a tarifação por chamada atendida, proibindo-se a tarifação por tempo de utilização;
- O Projeto de Lei nº 2.284, de 2007, de autoria conjunta dos Deputados Dr. Talmir e Luiz Bassuma, estabelece que os serviços de atendimento telefônico oferecidos por entidades públicas ou privadas, destinados ao recebimento de solicitações dos usuários ficam obrigados a fornecer número de protocolo que permita consulta posterior;
- O Projeto de Lei nº 2.485, de 2007, da Deputada Elcione Barbalho, obriga os serviços de atendimento a clientes, por quaisquer meios de comunicação, a fornecer o número de protocolo e a entrar em contato com o cliente, no prazo máximo de dois dias úteis, para comunicar a solução dada à reclamação ou à solicitação;
- O Projeto de Lei nº 3.121, de 2008, do Deputado Alexandre Santos, inclui, entre os direitos básicos do consumidor, dispostos pelo art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, o atendimento gratuito pelos serviços de atendimento telefônico, presencial ou de internet para o consumidor apresentar reclamações, obter informações ou resolver dúvidas sobre serviços ou produtos;
- O Projeto de Lei nº 3.662, de 2008, do Deputado Dr. Nechar, veda ao fornecedor oferecer serviço de atendimento telefônico ao consumidor, cuja utilização implique a cobrança de qualquer contraprestação, por intermédio dos prefixos 0300 e 4000;
- O Projeto de Lei nº 4.478, de 2008, do Deputado Juvenil, estabelece que o atendimento por intermédio do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, feito por telefone ou por rede de computadores, será registrado em áudio ou arquivo de texto, conforme o caso, e entregue ao consumidor, sem qualquer ônus, quando este o requerer;

- O Projeto de Lei nº 5.288, de 2009, de autoria do Deputado Jefferson Campos, assegura aos usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo prestados em regime público o direito de bloquear a discagem para chamadas de longa distância ou para serviços de valor adicionado;

Finalmente, o Projeto de Lei nº 6.948, de 2010, do Deputado Edmar Moreira, estabelece a obrigatoriedade de o fornecedor que utiliza sistema telefônico ou eletrônico de atendimento ao consumidor informar, no início da ligação, a previsão do tempo de espera para atendimento, que não poderá exceder a um minuto.

Em 24/11/2010, submetido à apreciação da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, foi aprovado, por unanimidade o Parecer do Relator, Dep. Miro Teixeira (PDT-RJ), pela aprovação da proposição principal e do PL 2542/2003, do PL 3057/2004, do PL 3543/2004, do PL 3545/2004, do PL 4276/2004, do PL 5337/2005, do PL 643/2007, do PL 3121/2008, do PL 3812/2004, do PL 4155/2004, do PL 4318/2004, do PL 4423/2004, do PL 5853/2005, do PL 5864/2005, do PL 6474/2006, do PL 2046/2007, do PL 6948/2010, do PL 5533/2005, do PL 5786/2001, do PL 3811/2004, do PL 3662/2008, e do PL 4478/2008, apensados, na forma de um Substitutivo; e pela rejeição do PL 475/2007, do PL 733/2007, do PL 811/2007, do PL 1271/2007, do PL 1047/2007, do PL 2284/2007, do PL 5299/2009, e do PL 2485/2007, apensados.

Nos termos regimentais (art. 24, II), compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição.

No âmbito desta Comissão, encerrado o prazo regimental de cinco sessões, decorrido de 21/02/2011 a 05/04/2011, não foram apresentadas emendas ao projeto em questão.

II - VOTO DO RELATOR

Preliminarmente, cumpre-nos dizer que manifestamos nosso apoio ao projeto em apreciação, por proteger o consumidor, que é a parte mais fraca na relação trilateral envolvendo o fornecedor do serviço de valor adicionado, o fornecedor do serviço de telecomunicações e o próprio

consumidor. Este não se encontra em posição de negociar preços e condições dos serviços prestados, papel mais adequado ao fornecedor que pode prestá-los gratuitamente, incorporando, nos preços dos bens, os custos e benefícios da negociação com a empresa de telecomunicações.

Neste sentido, os serviços de atendimento ao consumidor – SAC, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, foram regulamentados pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, cujos dispositivos tratam dos aspectos da acessibilidade do serviço, da qualidade do atendimento, do acompanhamento de demandas, do procedimento para a resolução de demandas e do pedido de cancelamento do serviço.

Entre esses dispositivos, devemos mencionar:

- a) As ligações para o SAC são gratuitas;
- b) O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas;
- c) Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;
- d) Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento;
- e) As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar do registro;
- f) O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

Mesmo na vigência do Decreto nº 6.523/08, julgamos conveniente se proceder à adequação da legislação ordinária, no sentido que propugna o projeto em exame, e seus apensos, cujos dispositivos, além de serem complementares, garantem maior segurança jurídica à citada regulamentação vigente.

Neste contexto, apoiamos o parecer adotado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, cujo Substitutivo representa uma síntese das contribuições mais relevantes do projeto principal e seus apensos.

O Substitutivo em apreço tem seis artigos, sendo que o seu artigo 1º apresenta o objeto da lei.

O artigo 2º mantém o artigo 1º constante do projeto principal, modificando os incisos II e X do Código de Defesa do Consumidor e acrescentando o inciso XI. Assim, a redação destes dispositivos ficará com o seguinte teor (com grifos apostos às partes modificadas):

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....
 II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, tanto anteriormente, quanto posteriormente ao momento de sua aquisição, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

.....
 X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, aí incluída a informação gratuita sobre esses serviços;

XI – serviço gratuito de atendimento às reclamações referentes a vícios ou defeitos dos produtos ou serviços adquiridos e para esclarecimento quanto à utilização desses produtos ou serviços”.

O artigo 3º do Substitutivo aprovado pela CTCI acrescenta, como o faz o projeto principal, um §3º ao art. 61 da Lei Geral de Telecomunicações, estabelecendo que:

“Não será de responsabilidade dos consumidores que os utilizarem, mas somente dos fornecedores que os oferecerem, a remuneração pelos serviços de telecomunicações que dão suporte a serviços de valor adicionado, cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços”.

O artigo 3º também acrescenta um § 4º ao art. 61 da Lei Geral de Telecomunicações, excluindo da obrigação de custear o atendimento telefônico a consumidores, às microempresas e às empresas de pequeno

porte. Trata-se de dispositivos preconizados pelos Projetos de Lei nºs 5.786, de 2001; 2.542, de 2003; e 643, de 2007; todos apensados à proposição principal.

O artigo 4º do Substitutivo da CTCL incorpora dispositivo do projeto principal, acrescentando o inciso XIV ao artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, para o fim de considerar como prática abusiva a exigência ao consumidor de *“qualquer pagamento por serviços, cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviço”*.

O artigo 5º do Substitutivo dispõe sobre o registro em áudio ou arquivo texto, conforme o caso, do atendimento prestado ao consumidor por telefone ou pela rede mundial de computadores. O registro deverá ser entregue ao consumidor atendido, quando este o requerer. Tal artigo é composto por um *caput* e seis parágrafos, incorporando propostas apresentadas pelo Projeto de Lei nº 4.478, de 2008, apenso.

Finalmente, o artigo 6º do Substitutivo dispõe sobre a entrada em vigor da lei na data de sua publicação.

Pelo acima exposto, votamos pela **APROVAÇÃO** dos Projetos de Lei nºs 6.704, de 2006; e dos apensados de nºs 5.786, de 2001; 2.542, de 2003; 3.057, de 2004; 3.543, de 2004; 3.545, de 2004; 3.811, de 2004; 3.812, de ;2004; 4.155, de 2004; 4.276, de 2004; 4.318, de 2004; 4.423, de 2004; 5.337, de 2005; 5.533, de 2005; 5.853, de 2005; 5.864, de 2005; 6.474, de 2006; 643, de 2007; 2.046, de 2007; 3.121, de 2008; 3.662, de 2008; 4.478, de 2008; e 6.948, de 2010, na forma do Substitutivo adotado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; e pela **REJEIÇÃO** dos Projetos de Lei nºs 475, de 2007; 733, de 2007; 811, de 2007; 1.047, de 2007; 1.271, de 2007; 2.284, de 2007; e 5.299, de 2.009, apensados.

Sala da Comissão, em de de 2014.

Deputado NELSON MARCHEZAN JUNIOR

Relator