

PROJETO DE LEI Nº , DE 2017.

(Do Sr. Vinicius Carvalho)

Veda as prestadoras de serviços de telecomunicações de veicularem oferta de serviços em novas chamadas efetuadas para os centros de atendimento no prazo de 31 (trinta e um) dias.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe as prestadoras de serviços de telecomunicações de veicularem oferta de serviços em novas chamadas efetuadas para os centros de atendimento no prazo de 31 (trinta e um) dias.

Art. 2º As prestadoras de serviços de telecomunicações não poderão veicular oferta de serviços de qualquer modalidade para as mesmas pessoas que efetuarem chamadas para os centros de atendimento num prazo inferior a 31 (trinta e um) dias.

§ 1º Todas as chamadas para os centros de atendimento das prestadoras de serviços de telecomunicações deverão permitir a entrada, pelos clientes, através de um código do Cadastro de Pessoa Física – CPF, que identificará se tais clientes já efetuaram ligações para os serviços de atendimento num prazo inferior a 31 (trinta e um) dias.

§ 2º Caso o cliente tenha efetuado sua última chamada num prazo inferior a 31 (trinta e um) dias, a prestadora de serviço não poderá colocá-lo em espera com nenhum tipo de propaganda ou oferta de seus serviços.

§ 3º Os clientes que já efetuaram chamadas para os centros de atendimento num prazo inferior a 31 (trinta e um) dias terão atendimento prioritário.

Art. 3º O descumprimento desta Lei sujeitará as prestadoras de serviço ao pagamento de multa a ser revertida nos termos do art. 29 do Decreto nº 2,181, de 20 de março de 1997.

§ 1º Se o cidadão que efetuar a chamada já for cliente da prestadora de serviço, o valor da multa corresponderá a $\frac{1}{4}$ (um quarto do salário mínimo) em vigor.

§ 2º Em caso de reincidência o valor será aplicado em dobro.

§ 3º Se o cidadão que efetuar a chamada não for cliente da prestadora de serviço, aplicar-se-á o disposto no parágrafo §1º do artigo 3º, por chamada que não observe o disposto nesta Lei.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Assistimos, a cada dia, novas formas de desrespeito aos cidadãos brasileiros, em suas relações de consumo. Além da baixa qualidade de serviço verificadas nas operações das prestadoras de serviço de telecomunicações e de TV por assinatura, os cidadãos ainda experimentam verdadeira tortura nas ligações que são obrigados a fazer para os serviços de atendimento das prestadoras.

Já há algum tempo, algumas ligações para os *call centers* são tarifadas, ensejando custo adicional para os clientes e potenciais clientes destes Serviços.

E, para desespero de nossos cidadãos, muitas vezes são necessárias várias ligações para a compra de serviços, reclamações de contas

imprecisas ou mesmo para reclamar por baixa qualidade ou por vícios e defeitos verificados.

Sabedoras desta necessidade, as prestadoras de serviço aproveitam para veicular diversas mensagens de ofertas de serviços ou mesmo de propaganda, e assim auferem lucros na quantidade de minutos que dura o atendimento ferindo o disposto no § 1º, do artigo 10, do capítulo III – da qualidade

do atendimento -, do Decreto nº. 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, afirmando, portanto, que a transferência da ligação será efetivada em até sessenta segundo.

No fundo, quem paga por esta propaganda é o próprio consumidor, sem alternativa para fugir a estes abusos. A situação é particularmente injusta quando são necessárias várias ligações e o consumidor é obrigado a ouvir a mesma propaganda.

O presente Projeto de Lei que apresentamos à consideração dos Senhores Parlamentares visa exatamente coibir tais abusos. A ideia básica é que as prestadoras sejam obrigadas a identificar o cidadão que origina a chamada e, caso ele já tenha efetuado outra ligação em menos de 31 dias, não seja submetido à oferta de serviços ou à propaganda. Em caso de descumprimento, a prestadora será multada em valor correspondente a $\frac{1}{4}$ (um quarto do salário mínimo) em vigor, sendo cliente, ou não. Uma vez que, em caso de reincidência, a multa será aplicada em dobro.

Acreditamos que esta nova legislação coibirá fortemente os abusos hoje verificados, em benefício de toda a sociedade brasileira. Neste sentido, encarecemos o apoio de todos os parlamentares para a célere discussão e aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2017.

Deputado VINICIUS CARVALHO