



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 7.164, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 21 de março de 2017.

Deputado VINICIUS CARVALHO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL Seção de Legislação Citada - SELEC
--

DECRETO Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997

Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

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 Fica organizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelecidas as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

.....

CAPÍTULO IV DA DESTINAÇÃO DA MULTA E DA ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS

Art. 29. A multa de que trata o inciso I do art. 56 e *caput* do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990, reverterá para o Fundo pertinente à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.

Parágrafo único. As multas arrecadadas pela União e órgãos federais reverterão para o Fundo de Direitos Difusos de que tratam a Lei nº 7.347, de 1985, e Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, gerido pelo Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos - CFDD.

Art. 30. As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor, após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa.

.....

.....

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 III
DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

.....

Art. 10. 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.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
