

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 7.140, de 2002

(Apenso: PL nº 518, de 2003; PL nº 743, de 2003; PL nº 1.838, de 2003; e PL nº 2.038, de 2003)

Altera o Código de Defesa do Consumidor de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

Autor: Deputado LINCOLN PORTELLA

Relator: Deputado RONALDO FONSECA

I – RELATÓRIO

O fim colimado pelo projeto de lei em exame é garantir a gratuidade do acesso aos serviços de atendimento, quando o consumidor os busca com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos e serviços.

A matéria está inserta pelo projeto na Lei nº 8.078, de 1990, (Código de Defesa do Consumidor – CDC). O art. 1º do projeto propõe nova redação ao art. 6º do CDC nos seguintes termos:

“Art. 6º.....

III – A – O acesso gratuito a serviços de atendimento com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos e serviços;

.....
Parágrafo único. É vedada qualquer cobrança pelos serviços referidos no inciso III-A do caput deste artigo, bem como pelo acesso telefônico ou via internet às centrais de atendimento”.

Por sua vez, o art. 2º do projeto dispõe:

“Art. 2º. Os fornecedores de bens e serviços que

disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com o estabelecido nesta Lei estarão sujeitos às sanções administrativas definidas no art. 55 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.”

Finalmente, o art. 3º do projeto tem a seguinte redação:

“Art. 3º. As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que comercializarem códigos de acesso para os fornecedores de bens e serviços em desobediência ao disposto nesta lei estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.”

Ao Projeto de Lei nº 7.140, de 2002, foram apensados o Projeto de Lei nº 518, de 2003, de autoria do Deputado Ronaldo Vasconcellos; o Projeto de Lei nº 743, de 2003, de autoria da Deputada Maninha; o Projeto de Lei nº 1.883, de 2002, de autoria do Deputado Marcos de Jesus; e o Projeto de Lei nº 2.038, de autoria do Deputado Pastor Frankembergen.

O Projeto de Lei nº 518, de 2003, inclui um novo inciso no art. 39 da Lei nº 8.078, de 1990, que é o seguinte:

“Art. 39.....

XIII – cobrar ou repassar custo de ligação telefônica destinado ao atendimento ao consumidor.”

O Projeto de Lei nº 743, de 2003, introduz alterações nos arts. 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 1990, também para garantir a gratuidade do atendimento concernente a informações, dirimição de dúvidas ou reclamações relativas aos produtos e serviços prestados.

O Projeto de Lei nº 1.838, de 2003, obriga o uso de códigos gratuitos no atendimento telefônico destinado ao público. A desobediência ao previsto será punida na forma das sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

O Projeto de Lei nº 2.038, de 2003, dispõe ser vedada a divulgação de número de telefone com o propósito específico de vender produtos ou serviços, ou de atendimento direto do consumidor, sempre que o consumidor for onerado com o pagamento de qualquer tarifa referente à ligação telefônica.

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio (CDEIC) aprovou o projeto principal e seus apensos na forma de

substitutivo, nos termos do parecer do Relator, Deputado Alex Canziani, que, basicamente, distribui os novos dispositivos, visando a garantir o acesso gratuito aos serviços de atendimento vinculados à obtenção de informações, apresentação de reclamações e dirimição de dúvidas, entre a Lei nº 8.072, de 2990 (Código de Defesa do Consumidor) e a Lei nº 9. 472, de 1997, e a Lei nº 9.472, de 1997 (Serviços de Comunicações).

A Comissão de Defesa do Consumidor (CDC) aprovou o projeto principal e seus apensos na forma do substitutivo, nos termos do parecer do relator, do Deputado Carlos Sampaio, o qual é muito semelhante ao que fora aprovado na Comissão de Economia, Indústria e Comércio. A diferença é apenas a cláusula de vigência de noventa dias.

Foram apresentadas na CDC duas emendas pelo Deputado Luiz Carlos Hauly. A primeira veda ao fornecedor cobrar pelo acesso telefônico à central de atendimento ao consumidor; a segunda elenca como direito básico do consumidor o acesso ao serviço de atendimento para obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos e serviços.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Cabe a esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania examinar as proposições quanto à constitucionalidade, à juridicidade e à técnica legislativa, consoante a alínea a do inciso IV do art. 32 do Regimento Interno desta Casa.

Consoante o art. 22, I, da Constituição da República, a União tem competência privativa para legislar sobre direito civil. Ora, o direito do consumidor, em que pese a sua autonomia, permanece como um braço do direito das obrigações pertencente, portanto, à grande matriz civilista. Demais, o mesmo art. 22 da Constituição da República dispõe ser competência privativa também da União legislar sobre telecomunicações. Direito do consumidor e telecomunicações encerram o conteúdo das proposições sob exame. A matéria deles é, desse modo, constitucional.

Quanto à juridicidade, observa-se que nenhuma das proposições sob análise contraria os princípios gerais que informam o sistema jurídico pátrio. Eis por que são todas elas – projetos, substitutivos e emendas – jurídicas.

No que concerne à técnica legislativa e à redação, pode-se dizer que o projeto principal, os substitutivos da CDC e da CDEIC, o Projeto de Lei nº 518, de 2013, e o Projeto de Lei nº 743, de 2003, apensados, observam as imposições da Lei Complementar nº 95, de 1998, alterada pela Lei Complementar nº 107, de 2001, que cuida da redação e da elaboração das leis. Há, todavia, modificações que devem ser feitas para adequar tais projetos e substitutivos ao que dispõe a referida lei complementar.

O projeto principal introduz inciso com letra, visando a reordenar os dispositivos contidos em artigo. Sucede que esse mecanismo, na forma da Lei Complementar nº 95, de 1998, art. 12, *b*, deve ser reservado para artigos e unidades superiores a ele. Também se deve, na forma do art. 12, *d*, da Lei Complementar nº 95, de 1998, acrescentar ao final do dispositivo modificado a expressão “NR”.

Às emendas apresentadas na CDC nada há a criticar.

Os substitutivos, que, como já se observara, são muitos semelhantes, não agregaram aos dispositivos modificados a expressão “NR”. Também introduziram inciso XIII no art. 39, quando se deveria introduzir o inciso XIV, haja vista que já existe o inciso XIII com conteúdo diverso da matéria do projeto.

O Projeto de Lei nº 518, de 2013, apensado, acresceu o inciso XIII quando deveria crescer o inciso XIV, pelas razões já expostas. Esse projeto também não agregou ao dispositivo modificado a expressão “NR”.

O Projeto de Lei nº 743, de 2003, apensado, precisa ser corrigido no que concerne à ausência da expressão “NR” ao final dos dispositivos modificados. Também o dispositivo agregado ao art. 39 é o inciso XIV e não o inciso XIII que se grafou no projeto.

O Projeto de Lei nº 1.838, de 2003, apensado, coloca um dispositivo em legislação esparsa, quando ele poderia ser integrado à legislação vigente, para obedecer ao disposto no art. 12, III, da Lei

Complementar nº 95, de 1998, que cuida da elaboração e da redação legislativas.

O Projeto de Lei nº 2.038, de 2003, apensado, repete o mesmo equívoco do Projeto de Lei nº 1.838, de 2003, ao introduzir, em legislação esparsa, matéria que poderia bem ser integrada ao quadro de leis já vigentes.

Haja vista o que acabo de expor, voto pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 7.140, de 2002 e das emendas apresentadas na Comissão de Defesa do Consumidor; do Substitutivo ao Projeto de Lei nº 7.140, de 2002, aprovado na Comissão de Economia, Indústria, e Comércio; do Substitutivo ao Projeto de Lei nº 7.140, aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor; do Projeto de Lei nº 518, de 2003; do Projeto de Lei nº 743, de 2003; do Projeto de Lei nº 1.838, de 2003; e do Projeto de Lei nº 2.038, de 2003, na forma das emendas ou subemendas substitutivas e respectivas aqui anexas.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado RONALDO FONSECA
Relator

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 7.140, DE 2002 (Aposos: PL nº 518, de 2003; PL nº 7.43, de 2003; PL nº 1.838, de 2003; e PL nº 2.038, de 2003)

Altera o Código de Defesa do Consumidor, de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera o Código de Defesa do Consumidor, de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

Art. 2º O art. 6º da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido de um inciso e de um parágrafo, renumerando-se o atual parágrafo único:

“Art. 6º

XI – o acesso gratuito a serviços de atendimento com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos e serviços;

.....

§ 2º É vedada qualquer cobrança pelos serviços referidos no inciso XI deste artigo, bem como pelo acesso telefônico ou via Internet às centrais de atendimento. (NR)”

Art. 3º Os fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com o estabelecido nesta Lei estarão sujeitos às sanções administrativas definidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que comercializarem códigos de acesso para os fornecedores de bens e serviços em desobediência ao disposto nesta Lei, estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado RONALDO FONSECA
Relator

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBEMENDA SUBSTITUTIVA AO SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 7.140, DE 2002, DA COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

(Apensos: PL nº 518, de 2003; PL nº 7.43, de 2003; PL nº 1.838, de 2003; e PL nº 2.038, de 2003)

Altera o Código de Defesa do Consumidor, de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera o Código de Defesa do Consumidor, de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

Art. 2º Os arts. 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 6º.....

XI – o acesso gratuito a Serviços de atendimento ao Consumidor com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos comercializados e serviços prestados.

.....(NR)
rt. 39

XIV – cobrar pelos serviços referidos no inciso XI do art. 6º, bem como pelo acesso telefônico, ou via Internet, às centrais de atendimento ao consumidor.

..... . (NR)”

Art. 3º Os fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com o estabelecido nesta Lei estarão sujeitos às sanções administrativas definidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que comercializarem códigos de acesso para os fornecedores de bens e serviços em desobediência ao disposto nesta Lei estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado RONALDO FONSECA
Relator

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBMENDA SUBSTITUTIVA AO SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 7.140, DE 2002, DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
(Apensos: PL nº 518, de 2003; PL nº 7.43, de 2003; PL nº 1.838, de 2003; e PL nº 2.038, de 2003)

Altera o Código de Defesa do Consumidor, de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera o Código de Defesa do Consumidor de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

Art. 2º Os arts. 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 6º.....

XI – o acesso gratuito a Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos comercializados e serviços prestados..

..... (NR)“

Art. 39

XIV – cobrar pelos serviços referidos no inciso XI do art. 6º, bem como pelo acesso telefônico, ou via Internet, às centrais de atendimento ao consumidor.

..... (NR)“

Art. 3º Os fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com o estabelecido nesta Lei estarão sujeitos às sanções administrativas definidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que comercializarem códigos de acesso para os fornecedores de bens e serviços em desobediência ao disposto nesta Lei estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor no prazo de noventa dias de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado RONALDO FONSECA
Relator

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 518, DE 2003 (APENSADO AO PL Nº 7.140, DE 2002)

Altera a Lei nº 8.078, de 1990, vedando a cobrança de ligação telefônica a serviço de atendimento ao consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, vedando a cobrança de ligação telefônica a serviço de atendimento ao consumidor.

Art. 2º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“Art. 39

.....

XIV– cobrar ou repassar custo de ligação telefônica destinado a atendimento ao consumidor.

..... (NR)“

Art. 3º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado RONALDO FONSECA
Relator

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 743, DE 2003 (APENSADO AO PL Nº 7.140, DE 2002)

Altera a Lei nº 8.078, de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, de forma a garantir que os serviços de atendimento aos clientes sejam prestados de forma gratuita.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera o código de Defesa do Consumidor, de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento ao cliente.

Art. 2º Os art. 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as alterações seguintes:

“Art. 6º

.....

XI – ter acesso gratuito a serviços de atendimento capazes de fornecer informações, aceitar reclamações e dirimir dúvidas sobre os produtos comercializados e serviços prestados.

..... (NR)“

“Art. 39

.....

XIV - cobrar pelos serviços referidos no inciso XI do art. 6º, bem como repassar aos clientes o custo do acesso telefônico às centrais de atendimento.

..... (NR)“

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

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado RONALDO FONSECA

Relator

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 1.838, DE 2003 (APENSADO AO PL Nº 7.140, DE 2002)

Acresce artigo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre o uso obrigatório de códigos de acesso gratuito nas centrais de atendimento telefônico.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acresce o art. 3ª-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre o uso obrigatório de códigos de acesso gratuito nas centrais de atendimento telefônico.

Art. 2º É acrescentado o art. 3º-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º- A As entidades que mantiverem centrais de atendimento telefônico destinadas ao público em geral deverão utilizar códigos de acesso gratuitos para os interessados”.

Art. 3º As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que disponibilizarem códigos de acesso em desobediência ao disposto nesta lei estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

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

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado RONALDO FONSECA
Relator

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.038, DE 2003 (APENSADO AO PL Nº 7.140, DE 2002)

Acresce o inciso XIV ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para vedar a cobrança de ligação telefônica em venda de produtos ou serviços, ou de atendimento direto ao consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acresce o inciso XIV ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para vedar a cobrança de ligação telefônica em venda de produtos ou serviços, ou de atendimento direto ao consumidor.

Art. 2º É acrescentado o inciso XIV ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 com a seguinte redação:

*“Art. 39
XIV – cobrar ligação telefônica em venda de
produtos ou serviços, ou de atendimento ao consumidor.
.....”*

Art. 2º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a publicação.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado RONALDO FONSECA
Relator