



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL Nº 6.704, DE 2006

(Apensos PLs nºs. 5.786/2001, 2.542/2003, 3.057/2004, 3.543/2004, 3.545/2004, 3.811/2004, 3.812/2004, 4.155/2004, 4.276/2004, 4.318/2004, 4.423/2004, 5.337/2005, 5.533/2005, 5.853/2005, 5.864/2005, 6.474/2006, 643/2007, 2.046/2007, 3.121/2008, 3.662/2008, 4.478/2008, 6.948/2010)

Altera o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e a Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a fim de proibir a cobrança do consumidor 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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe a cobrança do consumidor 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.

Art. 2º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“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.” (NR)

Art. 3º O art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes §§3º e 4º:

“Art.61.....

§ 3º 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.

§4º Ficam excluídos da obrigação estabelecida no parágrafo anterior as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte a que se refere o artigo 3º da Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006. ” (NR)

Art. 4º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“Art.39.....

XV – exigir do consumidor 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 serviços.

.....” (NR)

Art. 5º O atendimento ao consumidor através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone ou rede de computadores – Internet - será registrado em áudio ou arquivo texto, conforme o caso, e entregue ao consumidor, quando este o requerer.

§1º O atendimento ao consumidor através de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone será registrado em áudio com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

§2º O atendimento ao consumidor através da rede de computadores Internet será registrado em arquivo texto com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

§3º Em até dois anos após o atendimento, o consumidor poderá requerer à prestadora do serviço que forneça os registros integrais do atendimento que conterá a data, hora e conteúdo completo do diálogo entre atendente e consumidor.

§4º Protocolizado o requerimento a prestadora fornecerá, sem ônus para o consumidor, os registros em até dois dias úteis.

§5º Antes de deferir o requerimento a prestadoras de serviços certificar-se-á de que o subscritor é o legítimo interessado.

§6º Após dois anos do atendimento os registros poderão ser destruídos.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor no ato de sua publicação.

Sala da Comissão, em 22 de novembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**
Presidente