

PROJETO DE LEI Nº , DE 2019

(Do Sr. Deputado Federal LUIZ LIMA)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, determinando a gratuidade das ligações destinadas para códigos numéricos 0800 e proibindo os fornecedores de produtos e serviços que disponibilizarem atendimento ao consumidor por meio de código 0800 de recusar ou bloquear ligações originadas de telefones móveis.

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”*, determinando a gratuidade das ligações destinadas para códigos numéricos 0800 e proibindo os fornecedores de produtos e serviços que disponibilizarem atendimento ao consumidor por meio de código 0800 de recusar ou bloquear ligações originadas de telefones móveis.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 33-A:

Art. 33-A. Serão gratuitas as ligações telefônicas efetuadas para os serviços de atendimento ao consumidor disponibilizados por fornecedores de produtos ou serviços por meio de código numérico 0800.

Parágrafo único. O fornecedor que disponibilizar serviço de atendimento ao consumidor por meio de código numérico 0800 não poderá recusar ou bloquear ligações, inclusive as originadas a partir de telefones móveis.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os códigos numéricos 0800 foram criados com o objetivo de oferecer aos fornecedores de produtos e serviços um instrumento efetivo para estreitar o relacionamento entre empresas e consumidores, operando não somente como meros canais de venda, mas também de assistência à clientela. O principal atrativo dos códigos 0800 é que a chamada telefônica é franqueada ao usuário que a origina, independentemente da sua localização geográfica, haja vista que todos os custos são assumidos pelo assinante de destino da ligação.

Ocorre, porém, que muitos fornecedores têm desvirtuado a natureza dos códigos 0800, ao bloquear o recebimento de chamadas originadas de telefones celulares. Como hoje o número de acessos móveis no País é de cerca de 229 milhões, contra apenas 38 milhões de telefones fixos¹, na prática a sistemática utilizada por essas empresas limita significativamente os benefícios proporcionados pelos serviços 0800, restringindo seu acesso a somente uma pequena parcela dos clientes.

A ampla disseminação dessa conduta tem gerado inúmeras queixas perante os órgãos de defesa do consumidor. Em resposta a esse cenário, em 2018 a Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro aprovou a Lei nº 7.981/18, proibindo os estabelecimentos comerciais que oferecem atendimento aos consumidores mediante o prefixo 0800 de recusar ligações efetuadas por intermédio de telefones celulares.

Inspirados nessa iniciativa, elaboramos o presente projeto, que tem por intuito assegurar a gratuidade das chamadas destinadas para códigos numéricos 0800 e proibir os fornecedores de produtos e serviços de bloquear ligações originadas de terminais móveis que forem destinadas para esses prefixos. Entendemos que a medida beneficiará os milhões de consumidores que são assinantes dos serviços de telefonia celular no País, contribuindo, assim, para reduzir os conflitos nas relações consumeristas e melhorar a qualidade do atendimento aos usuários.

¹ Informação disponível no portal <http://www.teleco.com.br/>, consultado em 30/04/19.

Desse modo, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 08 de maio de 2019.

Deputado Federal LUIZ LIMA

2019-6628