

## **COMISSÃO DE ECONOMIA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO**

### **PROJETO DE LEI Nº 7.140, DE 2002 (Apensados PLs 518/03, 743/03, 1.838/03 e 2.038/03)**

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

**Autor:** Deputado LINCOLN PORTELA

**Relator:** Deputado ALEX CANZIANI

## **I - RELATÓRIO**

Com o projeto de lei sob análise, pretende o ilustre Deputado Lincoln Portela impedir que as empresas fornecedoras de bens e serviços cobrem de seus clientes pela utilização dos serviços de atendimento ao público. Para tanto, altera o Código de Defesa do Consumidor, incluindo em seu art. 6º, que trata dos direitos básicos dos consumidores, inciso que garante o seu acesso gratuito às centrais de atendimento das empresas e parágrafo único esclarecendo que é vedada, também, a cobrança pelo uso dos serviços de telefonia ou da internet para o referido acesso.

A proposição estabelece que as empresas que descumprirem suas normas estarão sujeitas às sanções administrativas definidas na Lei n.º 8.078, de 1990. Já as operadoras de telefonia que comercializarem códigos de acesso em desobediência ao que ora se regulamenta, ou seja, códigos que impliquem a cobrança aos consumidores pela utilização do serviço telefônico, incorrerão nas penalidades previstas na Lei n.º 9.472, de 1997.

O Projeto de Lei nº 518, de 2003, do Sr. Ronaldo Vasconcellos, também modifica o Código de Defesa do Consumidor, mas agora no seu artigo 39, que veda ao fornecedor de produtos ou serviços a utilização de práticas abusivas. Nesse sentido, inclui no rol destas práticas a cobrança ou repasse do custo de ligação telefônica ao consumidor, quando esta for destinada a atendimento ao mesmo.

O Projeto de Lei nº 743, de 2003, da Sra. Maninha, por seu turno, também atua sobre a Lei nº 8.078, de 1990, mas faz uma combinação das alterações propostas pelos outros dois projetos em análise, alterando o art. 6º e o art. 39 da citada Lei, no mesmo sentido anteriormente descrito.

O Projeto de Lei nº 1.838, de 2003, do Sr. Marcos de Jesus, obriga as entidades que mantiverem centrais de atendimento telefônicas destinadas ao público em geral a utilizarem códigos de acesso gratuitos para os interessados.

Finalmente, o Projeto de Lei nº 2.038, de 2003, de autoria do ilustre Deputado Pastor Frankembergen, veda a divulgação de números de telefone com o propósito de vender produtos ou serviços, ou de atendimento direto ao consumidor, nos casos em que este for onerado com o pagamento de tarifa correspondente à ligação telefônica.

Esgotado o prazo regimental devido, não foram apresentadas emendas aos projetos.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Cabe à Comissão de Economia, Indústria e Comércio proferir parecer sobre o mérito econômico da matéria em tela.

Na justificação de sua meritória proposta o ilustre autor do projeto original menciona que “dados da Agência Nacional de Telecomunicações dão conta de um crescimento vertiginoso do número de códigos 0300 solicitados

às prestadoras de serviço telefônico”, significando que diversas empresas “vêm trocando o código telefônico 0800, gratuito para os usuários, pelo 0300, cuja ligação custa cerca de vinte e sete centavos por minuto”.

Obviamente, entendemos que as empresas brasileiras têm passado por um período de ajustes em suas estruturas de custos, como resposta à necessidade de tornar-se mais competitivas. A busca de uma logística operacional mais “enxuta” tem sido a prioridade de praticamente todos os setores empresariais e deve ser louvada.

Entretanto, a redução de custos através de sua transferência, pura e simples, para os consumidores não deve ser entendida como uma solução criativa do setor empresarial. Na verdade, representa uma fuga aos desafios introduzidos pelo aumento da competitividade e apenas tem sido possível em virtude de brechas existentes na legislação de defesa do consumidor.

De forma alguma podemos considerar justo que o consumidor pague por serviços dos quais veio a necessitar apenas pelo fato de ter se tornado cliente de determinada empresa. Se ele deseja se informar ou reclamar de produtos ou serviços que adquiriu, os custos devem, naturalmente, ser de responsabilidade de quem os vendeu.

Nesse sentido entendemos que tanto o projeto original como seus apensados logram sugerir modificações relevantes no Código de Defesa do Consumidor para corrigir tais distorções. Entendemos, contudo, que a melhor solução legislativa seria a incorporação, em um Substitutivo, das citadas proposições, já que estas são complementares e, em conjunto, podem oferecer melhor instrumento para se alcançar os objetivos propostos.

Assim, nosso voto é pela **aprovação do Projeto de Lei n.º 7.140, de 2002 e de seus apensados, o Projeto de Lei n.º 518, de 2003, o Projeto de Lei n.º 743, de 2003, o Projeto de Lei n.º 1.838, de 2003 e o Projeto de Lei n.º 2.038, de 2003, na forma do Substitutivo anexo.**

Sala da Comissão, em                      de                      de 2003.

Deputado ALEX CANZIANI  
Relator

## COMISSÃO DE ECONOMIA, INDÚSTRIA, COMÉRCIO

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 7.140, DE 2002

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 art. 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 com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos comercializados e serviços prestados.*

Art. 39 .....

.....

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

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. 55 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.

Sala da Comissão, em            de            de 2003.

Deputado ALEX CANZIANI  
Relator