

PROJETO DE LEI Nº ,DE 2003
(Do Sr. Almeida de Jesus)

Dispõe sobre o atendimento
telefônico gratuito aos consumidores.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As empresas de grande porte ficam obrigadas a manter em funcionamento um serviço de atendimento telefônico gratuito aos consumidores.

Parágrafo único – Para os efeitos desta lei, consideram-se empresas de grande porte aquelas, cuja receita operacional bruta anual seja superior a sessenta milhões de reais.

Art. 3º Os infratores ao disposto nesta lei sujeitam-se às seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa;

III – cassação dos registros e licenças para funcionamento, nas três instâncias do Poder Público.

Art. 4º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Em decorrência da exorbitante elevação das tarifas telefônicas, ocorrida nos últimos anos, observamos uma migração, pelas empresas produtoras de bens e serviços, dos telefones de prefixo 0800, de ligação gratuita, para os 0300, cujas chamadas são cobradas ao consumidor.

Em nosso entendimento, trata-se de retrocesso injustificável no relacionamento fornecedor-consumidor. Este obteve grande conquista, em 1990, através de seu Código de Defesa, um relevante serviço prestado pelo Poder Legislativo à sociedade.

A obrigatoriedade do restabelecimento do serviço de atendimento telefônico gratuito, que estamos propondo à apreciação dos ilustres Pares, imporá evidentemente um custo adicional às empresas. Porém, estamos restringindo esta obrigatoriedade às grandes empresas, que podem perfeitamente absorver este aumento de custos.

Além desta possibilidade de absorção do custo adicional pelas grandes empresas, estas buscarão maior eficiência, agilizando o atendimento ao consumidor.

Nossa proposta considera como empresa de grande porte aquela, cuja receita operacional bruta anual seja superior a 60 milhões de reais, critério este que é utilizado pelo BNDES.

Pelo acima exposto, contamos com o apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2003

Deputado **ALMEIDA DE JESUS**