



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 382, DE 2020 **(Da Sra. Renata Abreu)**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 9.472, de 17 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para promover melhorias no registro de solicitações consumeristas.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2512/2015.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do inciso XV, com a seguinte redação:

“Art. 39

.....

XV – dificultar o registro de solicitações consumeristas em centrais de teleatendimento (call centers) e demais canais de serviço de atendimento ao consumidor.

.....”

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos incisos XIII e XIV, com as seguintes redações:

“Art. 3º

.....

XIII – Realizar, presencialmente, em qualquer ponto de venda das prestadoras, a rescisão do contrato de prestação de serviços, fazer reclamações, transferência de titularidade ou quaisquer outras espécies de solicitações sobre os serviços ofertados;

XIV – a registrar e acompanhar, sem embargo, suas reclamações e solicitações em centrais de atendimento (call centers) e demais canais de atendimento ao consumidor.

.....”

Art. 3º Esta lei entra em vigor em 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Não é de hoje que a população brasileira enfrenta problemas com os sistemas de atendimento ao consumidor, em especial em relação a serviços de telecomunicações. São ligações intermináveis, longas esperas e, mesmo com tal sofrimento, não há qualquer garantia de que o problema será resolvido. É um verdadeiro desrespeito ao consumidor.

Diversas foram as iniciativas para resolução desses problemas. Há que se reconhecer que foram grandes os avanços trazidos pelo Decreto sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor¹, Decreto SAC, de 2008, e pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC², aprovado

¹ Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm

² Disponível em <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

pela Anatel em 2014. Entretanto, apesar das melhorias, ainda são muitos os problemas enfrentados pelo consumidor brasileiro quando quer fazer uma reclamação, ainda mais quando envolve prestadoras de serviços de telecomunicações.

Tais problemas são um pouco menores quando a reclamação acontece por meios presenciais. O contato face a face garante melhor comunicação e mais empatia, permitindo melhores condições para resolução das demandas. Entretanto, grande parte dos estabelecimentos comerciais das prestadoras se presta somente à venda, não registrando reclamações. São, em geral, postos terceirizados que mostram a grande eficiência dessas empresas em vender, o que, infelizmente, não se reflete também em eficiência no atendimento no pós-venda.

O intuito da proposta legislativa é, então, exigir que os pontos de vendas sejam também pontos de atendimento a demandas consumeristas, transpondo a eficiência no sistema de vendas para o sistema de pós-vendas.

Ademais, o projeto prevê também que o ato das prestadoras de dificultar o registro de solicitações se torne uma prática abusiva, nos termos do CDC (Código de Defesa do Consumidor). Essa medida se aplica a todos os fornecedores de produtos e serviços, não só de telecomunicações, já que esse tipo de comportamento não é aceitável em nenhum tipo de relação consumerista.

Com esses ajustes na legislação de telecomunicações, bem como no CDC, acreditamos que os consumidores brasileiros serão mais respeitados e poderão exercer sua cidadania em melhores condições frente a fornecedores que cometem práticas abusivas.

Sala das Sessões, em 18 de fevereiro de 2020.

Deputada RENATA ABREU

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção IV
Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

XI - Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999)

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (Inciso acrescido pela Lei nº 13.425, de 30/3/2017, publicada no DOU de 31/3/2017, em vigor 180 dias após a publicação)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento

prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

.....

.....

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso IV do *caput* deste artigo, a prestadora de serviço deverá divulgar em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, tabela com o valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.673, de 5/6/2018](#))

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO