

PROJETO DE LEI Nº , DE 2004
(Do Sr. Zé Geraldo)

*“Acrescenta inciso ao art. 6º da Lei nº 8.078/90
(Código de Defesa do Consumidor)”.*

O Congresso Nacional decreta:

Art.1º - O art. 6º da Lei nº 8.078/90 passa a vigor acrescido do seguinte inciso XI:

“XI – a garantia de serviços gratuitos de informações, reclamações ou sugestões acerca dos produtos comprados ou dos serviços utilizados;”(AC)

Art. 2º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

É direito básico do consumidor ter acesso a um canal gratuito de informações, sugestões ou reclamações acerca dos produtos ou serviços utilizados.

Não obstante, recentemente os consumidores, acostumados a utilizar a linha 0800 para reclamar, gratuitamente, dos produtos e serviços prestados pelas empresas, foram lesados em seus direitos ao serem, repentinamente, cobrados por estes serviços.

Paralelamente as reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor sobre cobranças indevidas e a linha 0300 cresceram consideravelmente.

Os órgãos de defesa do consumidor já manifestaram seu entendimento de que o 0300 viola o Código de Defesa do Consumidor, o que torna a sua utilização irregular e ilícita.

A primeira relaciona-se ao direito, garantido ao consumidor, de contar com um canal de atendimento gratuito para fazer suas reclamações, na medida em que com a exclusão do canal de atendimento ao consumidor 0800, as empresas estariam excluindo o direito de reclamação previsto em lei.

Por outro lado, a mudança operada viola a regra de que o contratante não pode alterar unilateralmente o contrato sem comunicar devidamente o consumidor, ou seja, a empresa que já disponibilizava uma linha 0800 para o consumidor tirar suas dúvidas, fazer reclamações e comentários, não poderá substituir essa linha por uma de 0300, como vem ocorrendo.

Assim, embora esteja configurado a ofensa ao estatuto consumerista com a modificação do sistema de gratuidade antes existente, impõe-se a alteração da Lei, como forma de deixar explícito o direito dos consumidores e a obrigação das empresas fornecedoras ou prestadora de serviços.

Nesse sentido, contamos com o apoio dos nobres Parlamentares para viabilizaram a presente iniciativa.

Sala das Sessões, em 04 de março de 2004.

Deputado Federal Zé Geraldo PT/PA