



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº , de 2021.

(Do Sr. Francisco Jr.)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor”, a fim de garantir atendimento telefônico das chamadas realizadas de telefone móvel destinadas à administração Pública, direta e indireta, às concessionárias, às permissionárias e às autorizadas de serviço público que disponibilizem atendimento telefônico gratuito aos seus clientes e usuários.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art.1º Esta Lei garante atendimento telefônico das chamadas realizadas de telefone móvel destinadas à administração Pública, direta e indireta, às concessionárias, às permissionárias e às autorizadas de serviço público que disponibilizem atendimento telefônico gratuito aos seus clientes e usuários.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 6º-A:

“Art. 6º-A “A administração Pública, direta e indireta, as concessionárias, as permissionárias e as autorizadas de serviço público que disponibilizem atendimento telefônico gratuito aos seus clientes e usuários, devem garantir atendimento telefônico das chamadas realizadas de telefone móvel a elas destinadas.

§ 1º O serviço de atendimento ao usuário será divulgado por meio do site oficial da instituição prestadora de serviços públicos e com a





CÂMARA DOS DEPUTADOS

publicação das avaliações dos usuários em pelo menos um jornal de grande circulação.

§ 2º A fiscalização pelo cumprimento desta Lei ficará a cargo do órgão regulador do serviço público e pelos órgãos de defesa do consumidor.”
(NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor após a data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Este Projeto de Lei tem como objetivo garantir que o serviço de atendimento gratuito via telefone seja disponibilizado aos usuários que realizem chamadas por meio de telefone móvel. Desse modo, a administração Pública, direta e indireta, as concessionárias, as permissionárias e as autorizadas de serviço público que disponibilizem atendimento telefônico gratuito aos seus clientes e usuários, devem garantir atendimento telefônico das chamadas realizadas de aparelho celular a elas destinadas.

A Discagem Direta Gratuita – DDG, popularmente conhecida como 0800, é um serviço de telefonia que possibilita ao consumidor ou usuário de serviço público, entrar em contato com as instituições gratuitamente. Sendo, portanto, um valioso recurso de suporte e comunicação.

Quando uma empresa ou instituição dispõe de um número gratuito, destinado a estabelecer relacionamento com seus clientes, fica evidente a preocupação tanto com os usuários atuais, como com os potenciais novos clientes, principalmente quando se tratar de entidades da Administração Pública direta ou indireta. Este canal garante um atendimento personalizado a fim de sanar eventuais dúvidas, garantir a melhor resolução de problemas e permitir que reclamações sejam realizadas.

É sabido que cada vez mais o uso e a aquisição de telefones móveis têm crescido em oposição ao que acontece com o telefone fixo nas residências, que estão praticamente se tornando obsoletos e entrando em desuso.



CÂMARA DOS DEPUTADOS



Dessa forma, torna-se inconcebível o bloqueio de chamadas realizadas pelos usuários quando as ligações forem realizadas de telefones celulares em busca desse tipo de serviço. Essa situação inviabiliza o acesso de inúmeras pessoas a um importante canal de comunicação com as mais diversas entidades do Poder Público, a fim de solucionarem suas demandas com uma maior facilidade e celeridade.

Diante deste cenário, garantindo que os usuários dos serviços públicos tenham pleno acesso ao serviço de atendimento gratuito, faz-se necessária a implementação deste Projeto de Lei.

Assim, diante do exposto e constatado a relevância e urgência da proposta, conto com o apoio dos nobres pares pela aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 20 de outubro de 2021.

Deputado FRANCISCO JR.
PSD/GO

