



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.691, 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 autorizatárias de serviço público que disponibilizem atendimento telefônico gratuito aos seus clientes e usuários.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-8809/2017.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD



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



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Francisco Jr.
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD210646688200>



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 autorizatárias 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



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 III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [\(Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação\)](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial,

nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; [\(Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021\)](#)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; [\(Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021\)](#)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021\)](#)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. [\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação\)](#)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
