

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2004

(Do Sr. Joaquim Francisco)

Altera os arts. 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor – e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os arts. 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passam a vigorar com as seguintes alterações:

“ Art. 6º.....
.....

XI – o acesso gratuito a serviços de atendimento telefônico com a finalidade de adquirir produtos e serviços, bem como utilizá-lo com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre os respectivos produtos comercializados ou serviços prestados.

Art. 39.
.....

XIII – cobrar, de forma direta ou indireta, pelos serviços das centrais de atendimento ao consumidor referidos no inciso XI do art. 6º, especialmente quando forem disponibilizados por acesso telefônico, pela rede mundial de computadores (“via Internet”) ou por qualquer outro meio eletrônico. “

Art. 2º Os fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento ao consumidor em desacordo com o disposto nesta lei sujeitar-se-ão às sanções administrativas definidas no art. 55 e seguintes da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que comercializarem códigos de acesso para os fornecedores de bens e serviços

em desobediência ao disposto nesta lei sujeitar-se-ão às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

É sabido que, nos últimos meses, importantes empresas vêm substituindo o código telefônico “0800” – cuja utilização é gratuita para os usuários – pelo código “0300”, que é oneroso, uma vez que tem um custo relevante por ligação feita pelo usuário.

Há informações da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) de que tem havido uma crescente procura junto às prestadoras de serviço telefônico de empresas que optam pela utilização de códigos “0300”, evidenciando um comportamento que redundaria em consideráveis prejuízos para o consumidor nacional. Essa atitude das empresas tem o claro objetivo de reduzir seus custos, ainda que tal medida represente um afronta ao art. 39, inciso I, parte inicial, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a saber:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:

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

..... “

Ora, parece-nos evidente que não se pode compelir o consumidor, que vai reclamar da prestação de um serviço ou do defeito de um produto adquirido, a pagar por um simples serviço de atendimento. Certamente, tal comportamento das empresas é uma violação ao direito do consumidor, assegurado no art. 30 e seguintes do CDC, de obter informações, dirimir dúvidas e apresentar reclamações.

Por certo, compreendemos que as empresas brasileiras têm passado por um período de ajustes em suas estruturas de custos, como alternativa à necessidade de se tornarem mais competitivas num mercado tão disputado. A racionalização da logística operacional é um dos mandamentos perseguidos pelo empresário moderno.

Todavia, a despeito dessa necessidade de reengenharia operacional nas atividades comerciais das empresas brasileiras, a busca da redução de custos não pode ser efetivada somente pela simples transferência

desses encargos para os consumidores. Tal prática não deve e não pode ser aceita pelo Legislador, a pretexto de ser explicada como uma solução criativa do setor empresarial, já que sequer possui amparo legal. De outro modo, a mudança do sistema de atendimento ao consumidor tornando-o oneroso, representa uma fuga aos desafios introduzidos pelo aumento da competitividade e apenas tem sido possível em virtude de brechas existentes na legislação de defesa do consumidor.

É absolutamente injusto que o consumidor brasileiro pague por serviços sobre os quais não teve a opção de recusar, simplesmente porque tal aceitação decorre do fato de ter se tornado um cliente de determinada empresa que lhe vendeu um produto ou lhe prestou um serviço. Assim, se o consumidor deseja se informar ou reclamar de produtos ou serviços que adquiriu, os custos devem, naturalmente, ser de responsabilidade de quem os vendeu.

Nesse sentido, entendemos que a presente proposição vem corrigir tais distorções, na medida em que introduz significativas modificações nos arts. 6º e 39 do Código de Defesa do Consumidor. Assim, acrescentamos um novo inciso ao art. 6º - que relaciona os direitos básicos do consumidor brasileiro – prevendo que *lhe será assegurado o acesso gratuito a serviços de atendimento telefônico com a finalidade de adquirir produtos e serviços ou para obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre os respectivos produtos comercializados ou serviços prestados.*

Igualmente no art. 39 – que enumera algumas das práticas abusivas – introduzimos uma nova modalidade, qual seja, a *cobrança, de forma direta ou indireta, pelos serviços das centrais de atendimento ao consumidor, referidos no novo inciso XI do art. 6º, especialmente quando forem disponibilizados por acesso telefônico, pela rede mundial de computadores ("via Internet") ou por qualquer outro meio eletrônico.*

A proposta que ora encaminhamos pretende, portanto, coibir esse tipo de abuso por parte de entidades que atuam nos mais diversos ramos. Para evitar que fornecedores de bens e serviços passem a disponibilizar atendimento apenas via 0300, optamos por inserir dispositivo no Código de Defesa do Consumidor, que torne claro que o acesso gratuito a centrais de atendimento é um dos direitos do consumidor elencados no art. 6º. Para que não paire dúvidas sobre a vedação de qualquer cobrança tanto pelo serviço de atendimento, como pelo acesso telefônico ou via *Internet*, incluímos no mesmo artigo um parágrafo único.

Aos fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com as exigências previstas no projeto poderão ser aplicadas as sanções administrativas, como multa e intervenção administrativa, já elencadas nos arts. 55, 56 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor.

Considerando ainda que as prestadoras de serviço telefônico também se beneficiam da opção pelo código "0300", que lhes proporcionam maiores receitas, julgamos ser necessário introduzir um dispositivo na lei para

imputar-lhes as sanções previstas na Lei Geral de Telecomunicações, no caso de continuarem disponibilizando os referidos códigos para as centrais de atendimento telefônico das empresas. A partir da esperada sanção do presente projeto, tal oferta afrontaria o estabelecido na nova lei.

Esta proposição é de grande relevância para a proteção dos interesses dos consumidores brasileiros, porque evitará que continuem a ser explorados pelos fornecedores de produtos e serviços, em total desacordo com os princípios que norteiam o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Face ao exposto, esperamos contar com o indispensável apoio de nossos ilustres Pares para a aprovação desta proposição, que deverá aprimorar nossa legislação de defesa do consumidor.

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado **JOAQUIM FRANCISCO**

2004_3455