



CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 3.057, DE 2004** **(Do Sr. Zé Geraldo)**

"Acrescenta inciso ao art. 6º da Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)".

DESPACHO:

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 5786/2001 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE DO PL 5786/2001 O PL 2542/2003, O PL 3057/2004, O PL 3543/2004, O PL 3545/2004, O PL 4276/2004, O PL 5337/2005, O PL 475/2007, O PL 643/2007 E O PL 3121/2008, E, EM SEGUIDA, APENSE-OS AO PL 6704/2006.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

(*) Atualizado em 07/03/2023 em virtude de novo despacho.

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 viabilizarem a presente iniciativa.

Sala das Sessões, em 04 de março de 2004.

Deputado Federal Zé Geraldo PT/PA

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

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 e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

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 experiência;

IX - (Vetado).

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

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