



CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 3.545, 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.

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. 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 redundará 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

**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.

**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.

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção IV Das Práticas Abusivas

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

** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994.*

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

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se Normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

** Inciso IX acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994.*

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

** Inciso X acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994.*

XI - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

** Inciso XI acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999.*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

** Inciso XII acrescido pela Lei nº 9008, de 21/03/1995.*

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de 10 (dez) dias, contados de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros, não previstos no orçamento prévio.

.....

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

.....

.....

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a Organização dos Serviços de
Telecomunicações, a Criação e Funcionamento

de um Órgão Regulador e outros Aspectos
Institucionais, nos termos da Emenda
Constitucional nº 8, de 1995.

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

TÍTULO VI
DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

Art. 175. Nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa.

Parágrafo único. Apenas medidas cautelares urgentes poderão ser tomadas antes da defesa.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
