



CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 4.276, DE 2004** **(Do Sr. Vieira Reis)**

Dispõe sobre atendimento telefônico a 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. Vieira Reis)

Dispõe sobre atendimento telefônico a
consumidor

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei disciplina o atendimento telefônico a consumidor.

Art. 2º O fornecedor de produtos ou serviços que disponibilizar atendimento telefônico a consumidor com o objetivo de vender produto ou serviço, receber reclamações ou solicitações, prestar informações ou dirimir dúvidas sobre os respectivos serviços prestados ou produtos comercializados deverá fazê-lo, exclusivamente, mediante código de acesso gratuito, ficando vedado ao fornecedor qualquer forma de cobrança direta ou indireta por atendimento telefônico a consumidor.

Art. 3º O descumprimento desta lei sujeita os infratores às sanções prevista nas nos artigos 55 a 59 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias após sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Como se sabe, nos últimos anos as empresas acabaram com o sistema de atendimento telefônico gratuito (o chamado 0800), obrigando o consumidor a arcar com o ônus da ligação, quando deseja fazer reclamações, solicitações de serviços ou dirimir dúvidas sobre os serviços prestados ou produtos comercializados.

Nesse ponto, a jurisprudência é pacífica no sentido de que, ao adquirir um produto ou serviço, o consumidor tem o direito de receber informações, independentemente de pagamento, pois o custo das informações prestadas já foi quitado pelo cliente no ato da aquisição.

Tal procedimento por parte das empresas constitui abuso que deve ser coibido pelo Poder Público.

O presente projeto de lei objetiva preservar o direito do consumidor no que se refere ao atendimento telefônico prestado pelo fornecedor, concedendo um prazo de sessenta dias para a adaptação pelas empresas.

Por isso, considerando o caráter meritório contido na proposição, contamos com o indispensável apoio dos nobres pares para a aprovação desta importante matéria.

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado VIEIRA REIS

**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 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.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/05/1993.*

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência - UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

** Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993 .*

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste Código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
