



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **\*PROJETO DE LEI N.º 5.337, DE 2005** **(Do Sr. Carlos Nader)**

Torna obrigatório à gratuidade do serviço de tele-atendimento ao 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 2005**  
**(Do Sr. Carlos Nader)**

“Torna obrigatório à gratuidade do serviço de tele-atendimento ao consumidor e dá outras providências.”

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1ª - Todos os serviços de atendimento ao cliente e similares, ou que realizem venda de produtos ou serviços, ficam obrigados a ter um serviço de tele-atendimento gratuito.

Art. 2ª - Enquadra-se para efeito desta lei todos os fornecedores, pessoas jurídicas de direito público ou de direito privado, que exerçam atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição, comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Art. 3ª As fornecedoras de serviços de que trata o art. 1º, deverão dispor de lojas para atendimento direto ao consumidor.

Art. 4ª No caso de descumprimento das disposições desta lei, os infratores estarão sujeitos ao pagamento de multa diária de 5.000 (cinco mil) UFIR'S.

Art. 5ª Esta lei entrará em vigor no período de 180 (cento e oitenta) dias, após a data de sua publicação.

Art. 6º Ficam revogadas as disposições em contrário.

**JUSTIFICATIVA**



4F574A6E05

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

Diversas empresas, vêm trocando o código telefônico 0800, gratuito para os usuários, pelo 0300, cuja ligação onera o consumidor. Dados da Agência Nacional de Telecomunicações dão conta de um crescimento vertiginoso do número de códigos 0300 solicitados às prestadoras de serviço telefônico.

Tal medida, que tem óbvio objetivo de minimizar custos das entidades que dispõem de centrais de atendimento telefônico, penaliza o público em geral, que muitas vezes não se dá conta sequer da mudança do código 0800 para o 0300 e, mesmo quando percebe a alteração, não tem conhecimento do custo da ligação.

A proposta que ora encaminhamos pretende, portanto, coibir esse tipo de abuso por parte de entidades que atuam nos mais diversos ramos. No art. 1º, obrigamos que as centrais de atendimento utilizem apenas códigos gratuitos.

Cabe ao legislador, dentro das suas atribuições constitucionais, a prerrogativa de apresentar proposições, visando estabelecer normas que possam garantir a defesa do consumidor, razão pela qual, propomos este projeto de lei visando mitigar atos lesivos aos consumidores.

Sala das Sessões, em                      de                      de 2005.

**DEPUTADO CARLOS NADER**  
**PL/RJ.**



4F574A6E05