



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **\*PROJETO DE LEI N.º 6.704-B, DE 2006** **(Do Senado Federal)**

**PLS nº 219/2004**

**Ofício nº 353/2006 - SF**

Acrescenta § 3º ao art 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, altera os incisos II e X do art. 6º e acrescenta o inciso XI ao art. 6º e o inciso XIV ao art. 39, todos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para proibir a cobrança do consumidor de serviços de telecomunicações que dêem suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços; tendo parecer: da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação deste e dos de nºs 2542/03, 3057/04, 3543/04, 3545/04, 4276/04, 5337/05, 643/07, 3121/08, 3812/04, 4155/04, 4318/04, 4423/04, 5853/05, 5864/05, 6474/06, 2046/07, 6948/10, 5533/05, 5786/01, 3811/04, 3662/08, e 4478/08, apensados, com substitutivo, e pela rejeição dos de nºs 475/07, 733/07, 811/07, 1271/07, 1047/07, 2284/07, 5299/09, e 2485/07, apensados (relator: DEP. MIRO TEIXEIRA); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e dos de nºs 2542/03, 3057/04, 3543/04, 3545/04, 4276/04, 5337/05, 643/07, 3121/08, 3812/04, 4155/04, 4318/04, 4423/04, 5853/05, 5864/05, 6474/06, 2046/07, 6948/10, 5533/05, 5786/01, 3811/04, 3662/08 e 4478/08, apensados, na forma do Substitutivo da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, com subemenda, e pela rejeição dos de nºs 1271/07, 475/07, 733/07, 811/07, 1047/07, 1271/07, 2284/07, 2485/07 e 5299/09, apensados (relator: DEP. SEVERINO NINHO).

**(\*) Atualizado em 07/03/2023 em virtude de desapensação (29)**

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

DEFESA DO CONSUMIDOR

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APENSEM A ESTE O PL-5786/2001 E O PL-3811/2004, E SEUS  
APENSADOS**APRECIACÃO:**

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

**S U M Á R I O**

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04, 5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 475/07, 643/07, 733/07, 811/07, 1.047/07, 1.271/07, 2.046/07, 2.284/07, 2.485/07, 3.121/08, 3.662/08, 4.478/08, 5.299/09 e 6.948/10

III - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão

IV - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Subemenda oferecida pelo relator
- Parecer da Comissão
- Subemenda adotada pela Comissão

O **Congresso Nacional** decreta:

**Art. 1º** O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....  
II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, tanto anteriormente quanto posteriormente ao momento de sua aquisição, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

.....  
X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, aí incluída a informação gratuita sobre esses serviços;

XI – serviço gratuito de atendimento às reclamações referentes a vícios ou defeitos dos produtos ou serviços adquiridos e para esclarecimento quanto à utilização desses produtos ou serviços.” (NR)

**Art. 2º** O art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte § 3º:

“Art. 61. ....

.....  
§ 3º Não será de responsabilidade dos consumidores que os utilizarem, mas somente dos fornecedores que os oferecerem, a remuneração pelos serviços de telecomunicações que dão suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.” (NR)

**Art. 3º** O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“Art. 39. ....

.....  
XIV – exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.

.....” (NR)

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

Senado Federal, em 7 de março de 2006.

Senador Renan Calheiros  
Presidente do Senado Federal

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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 I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**CAPÍTULO I  
DAS DEFINIÇÕES**

Art. 61. Serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

§ 1º Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

§ 2º É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

**CAPÍTULO II  
DA CLASSIFICAÇÃO**

Art. 62. Quanto à abrangência dos interesses a que atendem, os serviços de telecomunicações classificam-se em serviços de interesse coletivo e serviços de interesse restrito.

Parágrafo único. Os serviços de interesse restrito estarão sujeitos aos condicionamentos necessários para que sua exploração não prejudique o interesse coletivo.

.....

**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.

.....  
 .....

# **PROJETO DE LEI N.º 2.542, DE 2003**

## **(Do Sr. Almeida de Jesus)**

Dispõe sobre o atendimento telefônico gratuito aos consumidores.

### **DESPACHO:**

Devido ao arquivamento do PL 5786/2001 nos termos do art. 105 do RICD, desaparece-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.

O Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º As empresas de grande porte ficam obrigadas a manter em funcionamento um serviço de atendimento telefônico gratuito aos consumidores.**

**Parágrafo único – Para os efeitos desta lei, consideram-se empresas de grande porte aquelas, cuja receita operacional bruta anual seja superior a sessenta milhões de reais.**

**Art. 3º Os infratores ao disposto nesta lei sujeitam-se às seguintes penalidades:**

**I – advertência;**

**II – multa;**

**III – cassação dos registros e licenças para funcionamento, nas três instâncias do Poder Público.**

**Art. 4º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias de sua publicação.**

### **JUSTIFICAÇÃO**

Em decorrência da exorbitante elevação das tarifas telefônicas, ocorrida nos últimos anos, observamos uma migração, pelas empresas produtoras de bens e serviços, dos telefones de prefixo 0800, de ligação gratuita, para os 0300, cujas chamadas são cobradas ao consumidor.

Em nosso entendimento, trata-se de retrocesso injustificável no relacionamento fornecedor-consumidor. Este obteve grande conquista, em 1990, através de seu Código de Defesa, um relevante serviço prestado pelo Poder Legislativo à sociedade.

A obrigatoriedade do restabelecimento do serviço de atendimento

telefônico gratuito, que estamos propondo à apreciação dos ilustres Pares, imporá evidentemente um custo adicional às empresas. Porém, estamos restringindo esta obrigatoriedade às grandes empresas, que podem perfeitamente absorver este aumento de custos.

Além desta possibilidade de absorção do custo adicional pelas grandes empresas, estas buscarão maior eficiência, agilizando o atendimento ao consumidor.

Nossa proposta considera como empresa de grande porte aquela, cuja receita operacional bruta anual seja superior a 60 milhões de reais, critério este que é utilizado pelo BNDES.

Pelo acima exposto, contamos com o apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

**Sala das Sessões, em 19 de novembro de 2003**

**Deputado ALMEIDA DE JESUS**

## **PROJETO DE LEI N.º 3.057, DE 2004**

**(Do Sr. Zé Geraldo)**

"Acrescenta inciso ao art. 6º da Lei nº 8.078 / 90 (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.

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 prestadoras 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**

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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.

## **PROJETO DE LEI N.º 3.543, DE 2004**

### **(Do Sr. Joaquim Francisco)**

Dispõe sobre a criação de número telefônico de discagem gratuita nas entidades de proteção ao crédito.

#### **DESPACHO:**

Devido ao arquivamento do PL 5786/2001 nos termos do art. 105 do RICD, desaparece-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.

**O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º Esta lei determina a criação de número telefônico de

discagem gratuita nas entidades de proteção ao crédito.

Art. 2º As entidades de proteção ao crédito, estabelecidas sobre qualquer forma permitida na legislação em vigor, ficam obrigadas a disponibilizar número telefônico de discagem gratuita para atendimento ao consumidor.

§ 1º Qualquer correspondência enviada pelas entidades de proteção de crédito ao consumidor deverão conter de forma destacada o número telefônico de discagem gratuita referido no caput.

§ 2º O tempo de espera para atendimento do consumidor ao ligar para o número de discagem gratuita referido no caput não pode ser superior a 5 (cinco) minutos.

Art. 3º Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

A idéia da presente proposição é clara e visa defender de modo objetivo os direitos do consumidor brasileiro.

Todos nós utilizamos, de uma forma ou de outra os serviços de crédito oferecidos por empresas do setor financeiro ou do comércio em geral. Esta realidade é uma decorrência sistêmica da estrutura econômica mundial em que o Brasil está inserido.

As empresas que trabalham com proteção ao crédito, como o SERASA, por exemplo, ao enviar correspondência notificando o consumidor de sua inclusão nos registros da entidade como devedor não disponibilizam sequer tempo suficiente para que o cidadão possa se comunicar e se defender do que está sendo acusado: o eventual não pagamento de dívida.

Obviamente que a existência de um número de ligação gratuita, efetivamente operacionalizado, contribuirá em muito para que o consumidor possa informar-se do que está ocorrendo e tomar as providências devidas sem passar pela perturbação de descobrir que seu nome está negativado no momento em que tentar realizar uma operação qualquer como uma compra com cheque.

Em respeito aos interesses do consumidor brasileiro, pedimos apoio a nossa proposição.

Sala das Sessões, em 12 de maio de 2004.

Deputado Joaquim Francisco

# 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, desaparece-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.

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

È 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 12 de maio de 2004.

Deputado **JOAQUIM FRANCISCO**

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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.

.....

.....

## **PROJETO DE LEI N.º 3.811, DE 2004**

**(Do Sr. Carlos Alberto Leréia)**

Estabelece regras para as empresas que se utilizam de centrais de atendimento telefônico de prefixo 0300 ou assemelhados no relacionamento com o consumidor.

### **DESPACHO:**

APENSE-SE AO PL-6704/2006

O Congresso Nacional decreta:

**Esta lei estabelece que as empresas fornecedoras de bens ou serviços que se utilizarem do serviço de prefixo telefônico 0300 ou assemelhados para atendimento ao público prestem ao consumidor informações sobre as condições do atendimento.**

**A empresa privada fornecedora de bens ou serviços que se utilizar do serviço de valor adicionado de prefixo 0300 ou assemelhados para prestar atendimento telefônico ao consumidor deverá dar conhecimento ao usuário que esteja aguardando na linha, com a periodicidade máxima de um minuto, sobre as seguintes informações:**

I - tempo estimado para que o atendimento se inicie; e

II - tempo em que o usuário se encontra na linha telefônica aguardando pelo atendimento.

Parágrafo único. A obrigação de que trata este artigo é igualmente aplicável a órgãos e empresas públicas da administração direta ou indireta que prestarem atendimento ao cidadão.

**A prestação do atendimento ao consumidor em desacordo com o disposto no art. 2º desta lei desobrigará o usuário do pagamento dos respectivos custos de atendimento.**

**Os fornecedores de bens ou serviços e os órgãos ou empresas públicas da administração direta ou indireta que oferecerem centrais de atendimento ao usuário em desacordo com o estabelecido nesta Lei estarão sujeitos às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.**

**Esta Lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua**

**publicação.**

### JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, diversas empresas têm adotado a prática de substituir as centrais telefônicas de prefixo 0800 pelo serviço de código 0300 como canal de relacionamento com seus clientes. A medida transfere para o consumidor o custo das ligações efetuadas com o intuito de apresentar reclamações e obter esclarecimentos. A situação tem suscitado imensa polêmica em relação à legitimidade da cobrança executada, pois imputa ao usuário uma obrigação que é de responsabilidade das próprias empresas.

Consideramos inaceitável que o consumidor sofra constrangimento no exercício do seu direito inalienável de reclamar do fornecimento de um bem adquirido em desconformidade com as características técnicas acordadas, ou da prestação de um serviço sem a devida qualidade. No momento em que são estabelecidos óbices injustificáveis à comunicação entre clientes e fornecedores, ocorre evidente cerceamento aos direitos assegurados ao cidadão pelo Código de Defesa do Consumidor – CDC.

Por esse motivo, é fundamental que o Poder Público adote providências com o objetivo de defender a população contra os abusos praticados por diversas instituições – inclusive públicas, como a Receita Federal – na execução do serviço 0300.

Nesse sentido, desde setembro de 2002 a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel – não tem liberado novas licenças para a prestação do serviço. Em audiência pública realizada na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática da Câmara dos Deputados no dia 19 de maio do corrente ano, o presidente da entidade, Sr. Pedro Jaime Ziller, declarou que a Agência está estudando novas regras para a prestação do 0300.

Em que pesem os esforços empreendidos pela Anatel para adequar o serviço aos princípios estabelecidos pelo CDC, entendemos que o Congresso Nacional deve instituir instrumentos legais que permitam eliminar tão flagrante desrespeito aos direitos do consumidor.

Por essa razão, encaminhamos a esta Casa a presente proposta com o objetivo de obrigar as empresas e órgãos públicos e privados que utilizam centrais telefônicas de código 0300 como canal de relacionamento com seus usuários a informar periodicamente ao consumidor – no mínimo a cada minuto – o tempo estimado para que o atendimento se inicie, bem como o período de tempo em que ele se encontra em espera na linha. Tomar conhecimento sobre tais

informações constitui-se em condição indispensável para que o cidadão tenha a exata noção do custo do serviço, o que é essencial em uma relação de consumo equilibrada.

O Projeto de Lei apresentado também determina que as empresas que se utilizarem de centrais de atendimento de prefixo 0300 em desacordo com o disposto na proposição sejam punidas com as sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – o Código de Defesa do Consumidor –, dentre as quais se incluem a multa e a suspensão no fornecimento de produtos ou serviços. Por fim, consideramos pertinente estabelecer o prazo de noventa dias para que essas instituições promovam a adequação das suas centrais de relacionamento ao que dispõe o Projeto.

Ressaltando que a medida proposta reveste-se de profundo interesse social, contamos com o apoio dos nobres Pares para aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 16 de junho de 2004.

Deputado CARLOS ALBERTO LERÉIA

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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. 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.*

## PROJETO DE LEI N.º 3.812, DE 2004

(Do Sr. Carlos Alberto Leréia)

Dispõe sobre as condições de prestação dos serviços de prefixo telefônico 0300 ou assemelhados destinados ao atendimento ao consumidor.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE AO PL-3811/2004

O Congresso Nacional decreta:

**Esta lei estabelece condições de utilização dos serviços de prefixo telefônico 0300 ou assemelhados destinados à prestação de atendimento ao consumidor.**

**As empresas prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado que comercializarem os serviços de valor adicionado 0300 ou**

**assemelhados destinados à prestação de atendimento ao consumidor deverão limitar a cobrança pela utilização do serviço até o valor máximo correspondente a cinco minutos de ligação a cada chamada telefônica realizada.**

Parágrafo único. A obrigação de que trata este artigo também é aplicável aos serviços de prefixo 0300 comercializados pelas operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado a empresas e órgãos públicos da administração direta ou indireta.

**A prestação dos serviços em desacordo com o disposto nesta lei desobrigará o usuário do pagamento dos respectivos custos de atendimento.**

**As empresas prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado que praticarem tarifação ou comercializarem códigos de acesso 0300 para fornecedores de bens e serviços em desobediência ao disposto nesta lei estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.**

**Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.**

#### **JUSTIFICAÇÃO**

A prática do uso das centrais telefônicas de prefixo 0300 para promover o relacionamento entre fornecedores de bens e serviços e seus clientes tem sido empregada com frequência pelas empresas como solução para reduzir os custos de atendimento ao consumidor. Isso decorre do fato de que as ligações efetuadas para telefones de código 0300 são tarifadas, ao contrário do que ocorre com o serviço 0800, que é gratuito para o usuário.

Entendemos que a utilização imoderada das centrais de prefixo 0300 é frontalmente contrária ao interesse público, sobretudo se levarmos em consideração o altíssimo preço cobrado pelas ligações destinadas a esses números – cerca de R\$ 0,30 por minuto para chamadas originadas de telefone fixo, e R\$ 0,77 em caso de celular.

Como agravante, diversas empresas que oferecem o serviço 0300 ainda submetem o cliente a infundáveis períodos de espera pelo atendimento ou exigem dele a digitação de grande número de comandos, prorrogando e encarecendo ainda mais a chamada. O resultado dessa situação absurda é que, ao utilizar o 0300 para solicitar uma informação ou apresentar uma reclamação, em muitas ocasiões o consumidor paga mais pela ligação do que pelo próprio bem ou serviço adquirido.

Nesse cenário que se apresenta, os fornecedores não são estimulados a melhorar a qualidade do atendimento oferecido ao público, visto que o usuário é impelido a absorver o custo da ineficiência das centrais de relacionamento das empresas. A manutenção dessa prática revela-se abusiva porque transfere para

o cidadão o ônus pelo cumprimento de um dever de exclusiva responsabilidade da instituição, que é o de receber reclamações do usuário e prestar esclarecimentos sobre os produtos e serviços ofertados.

Por esse motivo, apresentamos o presente Projeto de Lei com o intuito de coibir os excessos cometidos pelas empresas que se utilizam do serviço 0300 para atender a seus clientes. Levando em conta que a responsabilidade pela bilhetagem e pela cobrança das ligações destinadas às centrais de código 0300 é das operadoras de telefonia fixa, obrigamos essas prestadoras a limitar a tarificação pelo uso do serviço ao valor correspondente a cinco minutos de ligação a cada chamada efetuada. O dispositivo exigirá dos fornecedores maior qualidade no atendimento dispensado ao cidadão, uma vez que as operadoras de telefonia serão obrigadas a obedecer um teto de tarificação a cada chamada destinada a números de prefixo 0300.

Em nossa proposta, optamos ainda por estabelecer que as empresas telefônicas, na condição de provedoras do 0300, sejam submetidas às sanções previstas na Lei Geral de Telecomunicações caso comercializem o serviço em desconformidade com o disposto no Projeto de Lei. Nessa hipótese, determinamos ainda que os assinantes sejam liberados do pagamento dos serviços telefônicos prestados.

Por fim, julgamos essencial que a obrigação de que trata a proposição seja aplicável inclusive aos serviços 0300 oferecidos por órgãos públicos. A medida exigirá que instituições governamentais como a Secretaria da Receita Federal, que já utilizam tal serviço, promovam a modernização de suas centrais de relacionamento com o cidadão, em benefício de toda a sociedade.

Considerando que a proposta que ora submetemos à apreciação desta Casa visa à proteção dos consumidores brasileiros, esperamos contar com o indispensável apoio dos ilustres Pares para sua célere aprovação.

Sala das Sessões, em 16 de junho de 2004.

Deputado CARLOS ALBERTO LERÉIA

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|

**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.

.....  
.....

## PROJETO DE LEI N.º 4.155, DE 2004

(Do Sr. Almir Moura)

Estabelece regras de relacionamento com os consumidores para as empresas que se utilizam de centrais de atendimento telefônico de prefixo 0300 ou assemelhados.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE ESTE AO PL-3811/2004.

O Congresso Nacional decreta:

**Esta lei submete a utilização de centrais de atendimento acessadas por meio de prefixo telefônico 0300 por empresas privadas fornecedoras de bens ou serviços às regras que especifica.**

**As empresas privadas fornecedoras de bens ou serviços que utilizam**

**centrais de atendimento acessadas por meio do prefixo 0300 para prestar atendimento telefônico ao público não poderão submeter o consumidor a qualquer tipo de espera.**

**A prestação do atendimento ao consumidor em desacordo com o disposto no art. 2º desta lei desobrigará o usuário do pagamento dos respectivos custos de atendimento.**

**A instalação das centrais de atendimento em desacordo com o estabelecido nesta Lei sujeitará as empresas privadas fornecedoras de bens e serviços às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.**

**Esta Lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.**

#### **JUSTIFICAÇÃO**

A instalação de centrais de atendimento acessadas por meio do prefixo 0300, que, em muitos casos, vieram substituir os serviços 0800, vem causando inúmeros prejuízos para os consumidores. Primeiramente porque as ligações para esses serviços não são gratuitas. Ao contrário, a tarifa cobrada por minuto para uma ligação oriunda de telefone fixo é cinco vezes maior do que a de uma ligação local. Em segundo lugar, porque, na maioria das situações, o usuário é obrigado a esperar muito tempo para ser atendido, devido ao pequeno número de atendentes, sem falar nos casos de atendimento totalmente automatizado, em que são obrigados a digitar uma série de números para percorrer um extenso menu, enquanto o tempo da ligação continua sendo contado para fins de tarifação.

Por essas razões, o uso indiscriminado de centrais 0300 vem provocando inúmeras reclamações da população junto aos órgãos de defesa do consumidor. Com o objetivo de coibir essas práticas que tanto incomodam os consumidores, seja pelo alto custo das ligações telefônicas que realizam para as centrais de atendimento 0300, seja pelo tempo perdido com a utilização do sistema, optamos por apresentar proposta legislativa proibindo as empresas de submeterem os usuários a qualquer tipo de espera.

Dessa forma, visamos impedir que as empresas instalem centrais de atendimento com capacidade muito abaixo da demanda prevista, penalizando apenas os usuários. Com a aprovação dessa medida, as centrais não

poderão simplesmente, como fazem atualmente, captar a ligação e deixar os usuários esperando tempo ilimitado até que uma das posições de atendimento esteja disponível. As empresas que não redimensionarem suas centrais de atendimento passarão, portanto, a arcar com o ônus de perder ligações, o que muitas vezes significará a perda de potenciais clientes.

Dada a relevância da matéria para o aprimoramento das relações de consumo em nosso País, esperamos obter o indispensável apoio de nossos Pares nesta Casa para sua aprovação.

Sala das Sessões, em 15 de setembro de 2004.

Deputado Almir Moura

|                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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. 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.*

## 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, desaparece-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.

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 19 de outubro de 2004.

Deputado VIEIRA REIS

|                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|

### **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).

## PROJETO DE LEI N.º 4.318, DE 2004

(Do Sr. Carlos Nader)

"Fixa em sessenta segundos o tempo máximo de espera no sistema telefônico 0800, de atendimento a consumidores."

### **DESPACHO:**

APENSE-SE A(O) PL-3811/2004

### **O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º - As empresas que se utilizem do sistema telefônico 0800 para atendimento a consumidores, ficam obrigadas a observar o limite máximo de sessenta segundos de espera para a efetivação do atendimento pessoal.

Art. 2º - As denúncias de descumprimento do prazo máximo de atendimento deverão ser encaminhadas à rede de PROCONs para apuração e aplicação das sanções cabíveis, com base na legislação de defesa do consumidor.

Art. 3º - Independentemente de denúncias de consumidores, os PROCONs poderão promover, periodicamente e por amostragem, a verificação do cumprimento dos preceitos desta Lei.

Art. 4º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

### JUSTIFICATIVA

Não há quem não se tenha irritado com o desrespeito a que algumas empresas submetem os que precisam contatá-las através de ligações telefônicas, principalmente para alguma reclamação, naqueles “serviços de atendimento ao consumidor”, no sistema 0800. É uma espera torturante, absurda.

Este Projeto de Lei pretende disciplinar esse serviço, fixando em sessenta segundos o tempo máximo de espera para um atendimento pessoal.

E aos fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com as exigências previstas no projeto poderão ser aplicadas às sanções administrativas, como multa e intervenção administrativa, já elencadas no Código de Defesa do Consumidor.

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

Sala das Sessões, em 26 de outubro de 2004.

Deputado Carlos Nader

PL/RJ.

## **PROJETO DE LEI N.º 4.423, DE 2004** **(Do Sr. Celso Russomanno)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de informação ao consumidor sobre tempo estimado de espera e posição na fila em chamadas telefônicas com atendimento automático.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE A(O) PL-3811/2004.

O Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º** Esta lei obriga as empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas a informarem seus clientes sobre a posição da ligação na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento.

**Art. 2º** As empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas são obrigadas a informarem aos clientes, nos primeiros trinta segundos após o atendimento automático, a posição da ligação na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento.

**Parágrafo único.** A informação de que trata o *caput* deverá ser atualizada e prestada a cada trinta segundos, enquanto o cliente estiver esperando o atendimento.

**Art. 3º** As empresas infratoras do disposto nesta lei estão sujeitas às sanções administrativas e penais constantes da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”.

**Art. 4º** Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Os sistemas de atendimento automático foram criados para facilitar a comunicação dos clientes com prestadores de serviço. Quando bem administrados, proporcionam um excelente método de gerência de filas e um atendimento de qualidade. Ocorre que nem sempre os administradores dos sistemas estão realmente preocupados com o consumidor, mas meramente voltados à redução de custos das empresas, onerando, com isso, o consumidor.

Muitos cidadãos que quotidianamente utilizam os serviços de atendimento automático vêm suas contas telefônicas substancialmente acrescidas em função do tempo de espera que são obrigados a suportar em função da falta de operadores para o atendimento. E pior, o desrespeito para com o cidadão vai ao ponto de não se informar quanto tempo aquela espera pode durar. Sem esta informação, o consumidor paga caro para, muitas vezes, sequer ser efetivamente atendido.

As novas relações de consumo em uma sociedade que se quer moderna não admitem este tipo de tratamento para com o consumidor. Assim, em muitos países, os prestadores de serviço que se utilizam de atendimento automático informam aos clientes a sua posição na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento. Com a atual tecnologia digital dos equipamentos de atendimento automático, esta informação é bastante facilitada, pois estes equipamentos possuem

a capacidade de medição do tempo médio das chamadas atendidas.

A proposição que ora oferecemos para apreciação nesta Casa vai exatamente neste sentido de garantir ao usuário dos serviços com atendimento automático de chamadas as informações mínimas para que ele decida se quer continuar ou não esperando pelo atendimento. É o mínimo que se espera de um atendimento com qualidade. A decisão final sobre esperar ou não deve ser sempre do consumidor, uma vez que, na maioria dos casos, é ele quem paga pelo serviço. Mesmo quando as ligações são efetuadas via telefones do tipo 0800, os custos são repassados aos preços dos serviços, cabendo aos consumidores finais o pagamento indireto das ligações.

Estamos certos de que o projeto em tela avança muito no sentido da proteção do consumidor e esperamos contar com o apoio dos ilustres parlamentares para a aprovação célere da matéria.

Sala das Sessões, em 11 de novembro de 2004.

Deputado CELSO RUSSOMANNO

|                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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 I  
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as

decorrentes das relações de caráter trabalhista.

.....

.....

## **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, desaparece-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.

#### **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**

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 1º de junho de 2005.

DEPUTADO CARLOS NADER

## **PROJETO DE LEI N.º 5.533, DE 2005** (Do Sr. Sandes Júnior)

Inclui inciso no artigo 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disciplinando o funcionamento das Centrais de Atendimento Telefônico ao consumidor de empresas fornecedoras de produtos ou serviços.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE AO PL 4318/2004

### **O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º Esta Lei altera a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo prazo máximo de atendimento por parte das Centrais Telefônicas disponibilizadas por empresas que forneçam produtos e serviços.

Art. 2º O art. 6º da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

*Art.6.....*

*.....*

*“XI – nas chamadas para Centrais Telefônicas destinadas ao público, ser atendido por atendente ou telefonista no prazo máximo de 120 (cento e vinte segundos) segundos após a chamada ter sido completada ou, no mesmo prazo, após passar pelo sistema de atendimento automático.*

*a) no caso de atendimento automático, será oferecida ao usuário, no menu inicial de opções, a modalidade “atendimento pessoal”. ”*

Art 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

O Brasil vive um estágio de amadurecimento constante das relações interpessoais, graças a uma legislação moderna sobre o assunto: o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), em vigor há quinze anos. Entretanto, nesse mundo cada vez mais tecnológico, as relações comerciais e sociais estão migrando do plano concreto para o terreno digital. Hoje, quase tudo se resolve por telefone, desde a compra mensal no supermercado, até o bloqueio de um cartão de crédito furtado, ou ainda a obtenção de dados sobre a sua situação tributária junto à Receita Federal.

Esse novo perfil do consumidor requer, entretanto, ajustes na legislação vigente. Algumas empresas, atualmente, oferecem produtos apenas por meio de suas Centrais de Atendimento Telefônico. É o caso inclusive das operadoras de telefonia, que mantêm lojas exclusivamente para a venda de produtos. Qualquer reclamação, pedido de informação ou demanda só pode ser feita por telefone, que passa a ser a única opção ao consumidor. É também o caso das operadoras de Tv a cabo.

No entanto, recorrer ao chamado Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é, não raro, uma opção descartada pelo interessado, que prefere conviver com o problema ou a abrir mão de fazer uma reclamação, por falta de tempo ou de paciência para lidar com sistemas telefônicos automatizados, complicados e lentos, que não chegam a lugar algum.

Muitas vezes, parece ao consumidor que a precariedade do atendimento digital consiste em uma estratégia de marketing empresarial, que prefere se ver livre do cliente que já adquiriu o seu produto, sem lhe prestar a assistência devida posteriormente.

Por essas razões, consideramos importante dar melhor disciplina ao funcionamento dos SAC, por meio da introdução, no Código de Defesa do Consumidor, de limite máximo de tempo para que se completem as ligações telefônicas nos serviços telefônicos voltados para o consumidor e o cidadão em geral. Para isso, buscamos inspiração no disciplinamento atinente às concessionárias de telefonia fixa. O novo Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) do Sistema de Telefonia Fixa Comutada, que vai vigorar a partir de janeiro de 2006, estabelece um tempo máximo de atendimento ao cliente. Também

incluímos alínea sobre o atendimento automático, pois julgamos ser necessário humanizar esse tipo de sistema, de modo a oferecer ao usuário a alternativa de conversar, já no início da ligação, com atendente ou telefonista.

Certos de que nosso projeto de lei pode representar um forte instrumento para que cada brasileiro possa exercer, com maior soberania e eficácia, os seus direitos, pedimos o apoio dos ilustres parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 29 de junho 2005.

Deputado SANDES JÚNIOR

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|

LEI N.º 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.

## **PROJETO DE LEI N.º 5.853, DE 2005**

### **(Do Sr. Tarcísio Zimmermann)**

Regulamenta o uso dos serviços de atendimento ao consumidor oferecidos por telefone ou outros meios de comunicação eletrônica.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-3811/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei regulamenta o funcionamento das centrais de atendimento ao consumidor prestados por meio telefônico ou outros meios de comunicação eletrônica.

Art. 2º O Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte artigo:

“Art. 7-A. O consumidor, quando efetuar uma ligação telefônica a uma central de atendimento ao cliente ou se utilizar de qualquer outro meio de comunicação eletrônica, deverá se identificar, fornecendo nome completo, descrição do assunto e meio de contato disponível para retorno do atendimento por parte da central.

§ 1º A empresa deverá efetuar o registro da demanda apresentada e fornecer um número identificador do atendimento no início da comunicação.

§ 2º O consumidor, de posse do número identificador do atendimento, após a sua identificação e descrição sucinta do assunto da comunicação, poderá interromper a comunicação a qualquer momento.

§ 3º A central de atendimento ficará responsável por entrar em contato com o consumidor, em um prazo máximo de 01 (uma) hora após o

registro, encaminhando a solução dos problemas apresentados pelo consumidor.

§ 4º Para todos os efeitos administrativos, civis e penais, o momento em que a comunicação de que trata este artigo for realizada será registrado e contará como prazo legal a favor do consumidor.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor cento e vinte dias após a sua publicação.

#### JUSTIFICAÇÃO

O tempo de espera a que são submetidos os consumidores brasileiros tem aumentado na mesma proporção da majoração do custo das ligações telefônicas. As empresas e as prestadoras de serviços, públicos ou não, tem diminuído o atendimento presencial e substituído as centrais de atendimento ao consumidor tradicionalmente gratuitas por outras tarifadas. Dessa maneira, é transferido o ônus da ligação para o consumidor, que já paga pelo serviço ou produto. Entendemos que a garantia e o pós-venda devem estar inclusos no custo de aquisição dos bens e não ser um custo adicional para o consumidor posterior à aquisição dos mesmos.

Quando a reclamação diz respeito a um contrato de adesão, as dificuldades do reclamante são ainda maiores, sendo prática comum o desestímulo e a baixa qualidade no atendimento. Perdas de ligações são freqüentes, assim como tempos de atendimento maiores do que quinze minutos.

Com o advento das centrais de atendimento automáticas, o usuário deve ainda navegar por uma série de opções e, muitas vezes, não consegue encontrar a alternativa que lhe dê o acesso a um atendimento pessoal. Essa sistemática se faz ainda mais penosa para pessoas que não têm o costume de utilizar esse tipo de serviço, como por exemplo os idosos.

O projeto proposto visa coibir o abuso praticado por algumas empresas, restabelecendo o ônus do custo das ligações das centrais de atendimento para as mesmas. Também fixa um prazo máximo de 01 hora para a efetivação do atendimento, o que beneficia sobremaneira o consumidor, hoje vítima de longos tempos de espera quando busca alguma informação. A proposta, de maneira simples, altera o Código de Defesa do Consumidor, incluindo no capítulo dos Direitos Básicos do Consumidor a possibilidade de obtenção imediata de um número de atendimento. De posse desse número, tendo se identificado com nome completo, meio de contato e relato sucinto do problema, o consumidor pode finalizar a ligação. Dessa maneira, o ônus da resolução do problema é transferido para as empresas, pois as mesmas é que deverão entrar em contato com o reclamante, em curto espaço de tempo, para resolução da queixa. Para todos os efeitos administrativos,

civis ou penais, o momento da ligação inicial é o que deve ser considerado como registro válido da ocorrência.

Assim, acreditamos que estamos resolvendo o problema de milhares de consumidores que arcam, injustamente, com os custos de ligações a centrais de atendimento e, de maneira adicional, será diminuído o tempo gasto na resolução dos seus problemas.

Face o exposto, solicitamos aos nobres pares o apoio à aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 01 de setembro de 2005.

**Deputado Tarcísio Zimmermann**

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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. 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 IV  
Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

**Seção I  
Da Proteção à Saúde e Segurança**

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam

acompanhar o produto.

.....

.....

## **PROJETO DE LEI N.º 5.864, DE 2005**

**(Do Sr. Agnaldo Muniz)**

Proíbe a cobrança do tempo em espera das chamadas telefônicas feitas para os serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-3811/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe a cobrança do tempo em espera nas chamadas aos serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia.

Art. 2º O artigo 4º da Lei 9.472, de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XIII – de não ser cobrado pelo tempo em que permanecer em espera nas chamadas aos serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviço de telefonia.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor no ato de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Os serviços de atendimento aos consumidores das operadoras de telefonia não tem demonstrado eficiência no atendimento aos consumidores. Um serviço que deveria ser rápido, simples, eficiente e, sobretudo, isento de custos aos consumidores, é freqüentemente moroso, burocrático e extremamente oneroso, o que sugere que sua existência é meramente decorrente de exigências da legislação e não da necessidade de se atender com presteza os consumidores dos serviços de telecomunicações.

São comuns os serviços de atendimento das operadoras – denominados HOT LINE – em que o consumidor fica longos minutos em espera,

ouvindo músicas, aguardando um operador que possa atendê-lo. O fato em si já é grave na medida em que denota falta de respeito com os consumidores, mas torna-se inaceitável quando se verifica que é o próprio consumidor que paga por esse tempo em espera.

Dessa forma, a ausência de uma regra que proíba as operadoras de cobrar pelo tempo em espera cria uma situação inusitada: quanto menos eficiente e mais lento for o serviço de atendimento ao consumidor, mais a operadora lucrará com ele. Ou seja, ao invés de incentivar as operadoras a atender bem seus consumidores, esse tipo de ausência legal incentiva exatamente o oposto.

Sendo assim, e consciente que se trata de uma grave ausência legal, peço o apoio dos Nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 01 de setembro de 2005.

Deputado Agnaldo Muniz

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|

**LEI N.º 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.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**LIVRO I  
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

Art. 5º Na disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações observar-se-ão, em especial, os princípios constitucionais da soberania nacional, função social da propriedade, liberdade de iniciativa, livre concorrência, defesa do consumidor, redução das desigualdades regionais e sociais, repressão ao abuso do poder econômico e continuidade do serviço prestado no regime público.

.....  
 .....

# PROJETO DE LEI N.º 6.474, DE 2006

## (Do Sr. Fernando de Fabinho)

Modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, dispondo sobre o atendimento telefônico a clientes.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-3811/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção ao consumidor e dá outras providências”, limitando o tempo de espera no atendimento telefônico a clientes.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos:

“Art. 33 .....

Parágrafo único. Na oferta ou venda por telefone o tempo de espera do consumidor não excederá três minutos, ficando o custo da ligação a cargo do fornecedor do bem ou serviço.

.....

Art. 35-A Nos serviços de atendimento ao consumidor por serviço de valor adicionado de prefixo 0300 ou assemelhado, o fornecedor deverá dar conhecimento ao usuário que esteja aguardando na linha, com a periodicidade máxima de um minuto, sobre as seguintes informações:

I - tempo estimado para que o atendimento se inicie;

II - tempo em que o usuário se encontra na linha telefônica aguardando pelo atendimento;

III – custo estimado da ligação.

Art. 35-B A prestação do atendimento ao consumidor em desacordo com o disposto nesta lei desobriga o usuário do pagamento dos respectivos custos do serviço telefônico, sujeitando ainda o fornecedor às sanções previstas no art. 56.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Com a expansão dos serviços de venda por telefone e pela Internet, o cliente passou a enfrentar situações em que, ficando com o ônus do custo da ligação, é submetido a tempos de espera de vários minutos. Isto é agravado pela tendência à terceirização dos serviços de televendas, pois as equipes de vendas ficam subdimensionadas em relação ao volume de ligações recebidas.

Mesmo em serviços de alto valor agregado, como é o caso dos transportes aéreos de passageiros, o cliente é deixado em espera, às vezes, por vinte ou trinta minutos. Trata-se de situação em que, ao par do desconforto do cliente, configura-se uma ação abusiva quando os serviços do tipo 0300 são usados, pois o custo elevado da ligação recai sobre o cliente.

Com vista a repudiar tais abusos, oferecemos à Casa esta proposição, que condiciona o uso de serviços remunerados pelos clientes à informação do tempo de atendimento transcorrido, do tempo esperado até que o atendimento seja realizado e do custo da ligação, além de limitar o tempo de espera para atendimento para a oferta ou venda de produtos a três minutos.

Além das penas aplicáveis ao fornecedor pela desobediência à Lei, determina-se, no caso de prática abusiva no atendimento, que o cliente fique desobrigado do pagamento da ligação.

Esperamos, com a iniciativa, contribuir para a melhoria da qualidade no comércio de bens e serviços, garantindo aos clientes um atendimento digno e de baixo custo. Dada a relevância do tema, pedimos aos ilustres Pares o apoio indispensável à discussão e aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 20 de janeiro de 2005.

Deputado FERNANDO DE FABINHO

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|

### **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 V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

---

### Seção II Da Oferta

---

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e perdas e danos.

### Seção III Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

---

## CAPÍTULO VII Das Sanções Administrativas

---

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:

*\* Vide Lei n. 9.832, de 14-9-1999.*

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

## PROJETO DE LEI N.º 475, DE 2007

### (Do Sr. Luiz Bassuma)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, determinando a criação de serviço que informe o número de pulsos de ligações de longa distância.

#### **DESPACHO:**

Devido ao arquivamento do PL 5786/2001 nos termos do art. 105 do RICD, desaparece-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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “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”, determinando a criação de serviço que informe o número de pulsos de ligações de longa distância.

Art. 2º O art. 103 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 103 .....

.....

§ 5º A Agência manterá serviço de atendimento telefônico gratuito, para informação ao consumidor sobre as tarifas de ligações de longa distância e internacionais, praticadas pelas operadoras de telefonia nessas modalidades.

§ 6º O serviço de que trata o § 5º deste artigo deverá informar para as localidades de origem e destino da ligação, as tarifas aplicáveis e o número de unidades tarifárias por minuto de ligação.”

Art. 3º O serviço de que trata esta lei será implantado em cento e vinte dias, contados da publicação desta lei.

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

### **JUSTIFICATIVA**

A competição entre operadoras de telefonia para prestação de serviços de longa distância, em princípio benéfica ao consumidor, trouxe como complicador uma diversidade de opções de tarifas, que dificulta a escolha do usuário quanto à operadora que lhe seja mais conveniente em cada caso.

Ciente dessa dificuldade, a Anatel colocou em seu site na Internet, informações sobre preços de ligações DDD e DDI. Nos dias atuais, a Internet encontra-se disponível a um grande número de usuários domésticos, em grande parte oriundo das classes mais abastadas. O cidadão de baixa renda, que deveria ser privilegiado na obtenção de informações, fica então sem alternativas de escolha mais adequadas.

Buscando ajustar essa situação, apresentamos esta proposta de criação de um serviço telefônico gratuito, mantido pelo regulador que informa as várias tarifas para cada localidade de origem e destino desejados. Por entendermos que a iniciativa estimula a competição e concorre para a redução das tarifas, pedimos aos ilustres colegas parlamentares que lhe assegurem o apoio indispensável à sua aprovação.

Esta proposição foi, na legislatura passada, apresentada pelo ex-Deputado Elimar Máximo Damasceno que muito gentilmente sugeriu que este parlamentar a reapresentasse para uma nova tramitação nesta nova legislatura.

Sala das Sessões, em 19 de março de 2007.

**Deputado Federal LUIZ BASSUMA**  
**PT/BA**

|                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA</b><br/><b>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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 II**  
**DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO**  
.....

.....  
**CAPÍTULO II**  
**DA CONCESSÃO**  
.....

.....  
**Seção IV**  
**Das Tarifas**  
.....

Art. 103. Compete à Agência estabelecer a estrutura tarifária para cada modalidade de serviço.

§ 1º A fixação, o reajuste e a revisão das tarifas poderão basear-se em valor que corresponda à média ponderada dos valores dos itens tarifários.

§ 2º São vedados os subsídios entre modalidades de serviços e segmentos de usuários, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 81 desta Lei.

§ 3º As tarifas serão fixadas no contrato de concessão, consoante edital ou proposta apresentada na licitação.

§ 4º Em caso de outorga sem licitação, as tarifas serão fixadas pela Agência e constarão do contrato de concessão.

Art. 104. Transcorridos ao menos três anos da celebração do contrato, a Agência poderá, se existir ampla e efetiva competição entre as prestadoras do serviço, submeter a concessionária ao regime de liberdade tarifária.

§ 1º No regime a que se refere o *caput*, a concessionária poderá determinar suas próprias tarifas, devendo comunicá-las à Agência com antecedência de sete dias de sua vigência.

§ 2º Ocorrendo aumento arbitrário dos lucros ou práticas prejudiciais à competição, a Agência restabelecerá o regime tarifário anterior, sem prejuízo das sanções cabíveis.

.....  
.....

# PROJETO DE LEI N.º 643, DE 2007

## (Do Sr. Elismar Prado)

Dispõe sobre os serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor.

**DESPACHO:**

Devido ao arquivamento do PL 5786/2001 nos termos do art. 105 do RICD, desaparece-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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os fornecedores de bens e serviços ficam obrigados a manter serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor.

§ 1º Para os efeitos desta lei, adota-se a definição de fornecedor estabelecida pelo artigo 3º, *caput*, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 2º O disposto no *caput* não se aplica ao fornecedor estabelecido como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da legislação vigente.

Art. 2º Ao telefonar para a central de atendimento, o consumidor deverá ser imediatamente informado do tempo estimado para seu pleno atendimento.

Parágrafo único. O atendimento automatizado ao consumidor só poderá ser utilizado para a prestação de informações simples, que não exijam nenhum detalhamento.

Art. 3º Todas as ligações atendidas pela central de atendimento deverão ser gravadas e armazenadas pelo prazo mínimo de cento e vinte dias.

Art. 4º Os infratores do disposto na presente lei sujeitam-se às penalidades estabelecidas pelo artigo 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de

1990.

Art. 5º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Consideramos imprescindível a disponibilidade das centrais de atendimento telefônico gratuito ao consumidor, para que este possa exercer plenamente seus direitos estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Observamos que, a partir da privatização dos serviços de telecomunicações e conseqüente elevação das tarifas, muitas empresas substituíram os telefones 0800 por linhas de número 0300, cujas ligações são cobradas. Outra face deste processo foi a disseminação dos atendimentos automatizados que, além do custo da tarifa, impõem grande perda de tempo e constrangimento aos usuários.

Objetivando reestabelecer plenamente os direitos básicos do consumidor, nossa proposição dispõe sobre normas para o atendimento telefônico gratuito. Acreditamos que seus dispositivos garantam o efetivo atendimento às demandas do consumidor de bens e serviços.

Pelo acima exposto, contamos com apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em 03 de abril de 2007.

Deputado **ELISMAR PRADO**

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|

### **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 I**

## DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

## CAPÍTULO II

## DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

*\* Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 9008, de 21/03/1995.*

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (Art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

## CAPÍTULO VII

## DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

## PROJETO DE LEI N.º 733, DE 2007

### (Do Sr. Devanir Ribeiro)

Dispõe sobre o bloqueio de cobrança de serviços de informações, de valor adicionado ou outros, cobrados por conta telefônica.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-3811/2004.

#### O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre o bloqueio de cobrança, em conta telefônica, de serviços prestados por terceiros.

Art. 2º O usuário de Serviço de Telefonia Fixa Comutada, de Serviços de Telefonia Móvel Pessoal ou de qualquer outro serviço de telefonia de

interesse coletivo terá direito ao bloqueio, sem ônus, de serviços prestados por terceiros.

Art. 3º      Estarão sujeitos a bloqueio sem ônus, a pedido do assinante da linha telefônica, nos termos desta lei:

I – serviços de informações que utilizem o prefixo “0300” ou similares, que cobrem taxa de utilização;

II – serviços de mensagens ou de valor adicionado, acessados mediante código ou número específico;

III – serviços ancilares prestados pela operadora;

IV – outros serviços prestados por terceiros, não relacionados a serviços de telefonia e cobrados mediante lançamento na conta telefônica do assinante.

Art. 4º      A operadora do serviço de telefonia informará o bloqueio do serviço a cada tentativa de acesso, mediante a veiculação de informação audível padronizada.

Art. 5º      Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Com a evolução da telefonia, empresas dos mais variados setores passaram a oferecer serviços mediante o uso do telefone fixo ou do telefone móvel. Prestação de informações mediante prefixo 0300, serviços de contatos, de acesso à Internet, ou até de venda de mercadorias as mais diversas tornaram-se disponíveis. As próprias operadoras desenvolveram vários serviços de apoio ao usuário, como secretária eletrônica, e “siga-me”, entre outros.

Muitas dessas opções são relativamente caras, e demandam dos assinantes um certo controle no seu uso, para manter as contas dentro de limites razoáveis.

No entanto, com o uso cada vez mais generalizado da telefonia, o STFC e o SMP passaram a ficar à disposição de crianças e adolescentes ou, no ambiente de trabalho, de todo o conjunto de colaboradores das empresas.

Na maioria das vezes, não é factível um controle pessoal sobre o uso do telefone. Os pais, em especial, não podem controlar a utilização desses

serviços por seus filhos e terminam por pagar contas altíssimas pela utilização indevida dos mesmos, ficando sujeitos ao encerramento do serviço e à colocação de seus dados nos serviços de proteção ao crédito. É necessário que se ofereça ao assinante, portanto, a possibilidade de bloquear, sem custos adicionais, o acesso a esses serviços pagos.

Ofereço, nesse sentido, esta proposição, que obriga as operadoras a atender a solicitação e a colocar mensagem de aviso padronizada para informar o bloqueio.

Trata-se de iniciativa que, acredito, propiciará um uso mais efetivo da telefonia, protegendo de forma eficaz os seus usuários.

Em vista da importância do tema para o assinante e dos seguidos episódios de abuso registrados pelos serviços de proteção ao consumidor, peço aos ilustres Pares o apoio indispensável à sua discussão e eventual aprovação.

Sala das Sessões, em 17 de abril de 2007

**Deputado DEVANIR RIBEIRO**

## **PROJETO DE LEI N.º 811, DE 2007**

**(Do Sr. Sandes Júnior)**

Dispõe sobre os direitos do consumidor em caso de oferta, venda ou atendimento por telefone, determinando que sejam gravadas as conversas para servirem de prova, entre outras providências.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-3811/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os custos das ligações telefônicas referentes à oferta ou venda de produtos e serviços, bem como ao atendimento a consumidores, correrão por conta exclusiva do fornecedor.

Art. 2º O tempo de espera, no atendimento telefônico, para o atendimento inicial e para cada etapa desse atendimento, ou transferência da ligação, será de, no máximo, dois minutos.

Art. 3º As ligações a que se refere o art. 1º serão gravadas do início ao fim e mantidas em arquivo pelo fornecedor pelo prazo de cinco anos.

§ 1º A cada gravação será atribuído um número de identificação, que será informado ao consumidor no início e ao final de cada ligação.

§ 2º Para todos os fins de direito, as informações prestadas durante a ligação obrigam o fornecedor e integram o contrato que vier a ser celebrado.

§ 3º O consumidor terá livre e imediato acesso às gravações, durante o período de cinco anos, previsto no *caput* deste artigo.

Art. 4º Os infratores desta norma de defesa do consumidor ficam sujeitos às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das sanções de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

Art. 5º Esta lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias, a partir de sua publicação.

### JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telefonia estão cada vez mais acessíveis à população e, dia após dia, os fornecedores utilizam-se desse eficaz meio de comunicação para divulgar e vender seus produtos, assim como para prestar atendimento ao consumidor.

Infelizmente, à medida em que o uso do telefone se populariza em nosso país, passamos a ter mais notícias de fornecedores inescrupulosos que, continuamente, dedicam-se a inventar novas maneiras de levar vantagens indevidas sobre os consumidores e ficam impunes.

Por exemplo, muitos fornecedores disponibilizam atendimento rápido, sem burocracia e ligações gratuitas para quem deseja adquirir seus produtos ou serviços. Porém, se o consumidor quer desistir da compra ou do contrato, surpreendentemente, se vê obrigado a arcar com os custos da ligação e passa a dispor de um atendimento modorrento, que objetiva unicamente vencê-lo pelo cansaço, para que renuncie a seus direitos de consumidor.

Outro exemplo freqüente de como levar vantagem pelo telefone é induzir o consumidor em erro, prestando informações enganosas ou omitindo informações relevantes a respeito de determinado produto ou serviço.

Quantos consumidores só ficaram sabendo que seu contrato de prestação de serviço continha cláusulas leoninas de fidelidade, apenas no instante em que quiseram cancelá-lo?

Muito embora a Lei nº 8.078/90 ocupe-se, especialmente nos arts. 30, 33 e 49, de regular as vendas por telefone, tais dispositivos têm se mostrado insuficientes para coibir as inovadoras práticas prejudiciais ao consumidor.

Desse modo, dado o desmedido crescimento do uso da telefonia para oferta e venda de produtos e atendimento a consumidores, estamos convictos da urgente necessidade de fixar uma legislação específica sobre o assunto, de maneira a modernizar e aperfeiçoar a proteção e a defesa do consumidor.

Assim, entendemos que firmar um tempo máximo para atendimento por telefone, seja uma maneira eficiente de evitar a imposição de uma canseira insuportável ao consumidor, com o claro propósito de forçá-lo a abrir mão de seus direitos. Também acreditamos que, gravar o teor das ligações e mantê-las à disposição do consumidor, é providência imprescindível, que coloca ao seu alcance, de forma inequívoca, os meios necessários à sua defesa. Além disso, especificar claramente, na legislação de defesa do consumidor, que as informações prestadas por telefone integram o contrato de venda de produto ou serviço, também constituirá forma eficaz de evitar que fornecedores maliciosos tentem aproveitar-se da ingenuidade e da boa fé de alguns consumidores.

Pelas razões acima, contamos com o indispensável apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 24 de abril de 2007.

Deputado **SANDES JÚNIOR**

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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 V  
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS**  
.....

**Seção II  
Da Oferta**

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

.....  
Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

.....  
**CAPÍTULO VI  
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL**  
.....

**Seção I  
Disposições Gerais**

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão,

serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar a legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática, com ilustrações.

.....

## CAPÍTULO VII

### DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

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

.....

# PROJETO DE LEI N.º 1.047, DE 2007

## (Do Sr. Cezar Silvestri)

Obriga o fornecimento de número de protocolo para cada solicitação de

serviço realizada na página do fornecedor, na internet ou por telefone.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE AO PL-5853/2005.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º No atendimento a solicitação que exija processamento de dados, obtenção de informações adicionais, apreciação ou avaliação do pedido, ou outro procedimento que postergue a resposta requerida, é obrigatória a emissão e fornecimento ao cliente de número de protocolo que permita consultas posteriores sobre o andamento do processo de atendimento.

Parágrafo único. O disposto no *caput* aplica-se, especialmente, às empresas que oferecem serviços de atendimento a clientes por meio de sua página (*home page*) na rede mundial de computadores – Internet , por correspondência eletrônica (*e-mail*) ou por telefone.

Art. 2º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

### **JUSTIFICAÇÃO**

O projeto de lei ora submetido a esta Casa tem por objeto ordenar e padronizar o processo de atendimento a clientes, especialmente o realizado via internet e telefone.

Para tanto, faz-se urgente que sejam obrigadas as empresas a adotarem procedimento que permita, aos clientes, fácil acesso ao processo interno de atendimento de suas solicitações (informações, reclamações, compras e assemelhados). Isso será facilmente operacionalizado, nos parece, a partir do fornecimento de um número de protocolo, pela própria página da internet, por correio eletrônico, fax ou telefone.

Com isso, esperamos proporcionar ao cliente maior segurança, proteção e capacidade de acompanhamento de sua solicitação.

Para tanto, contamos com a aprovação de nossos colegas de Legislatura.

Sala das Sessões, em 10 de maio de 2007.

**Deputado CESAR SILVESTRI**

# **PROJETO DE LEI N.º 1.271, DE 2007**

## **(Do Sr. Antonio Bulhões)**

Estabelece o direito do usuário de serviços de telefonia de ter seus pedidos de novos serviços confirmados por meio de correspondência, e de ter sua solicitação, quando feita pela via telefônica, gravada pela operadora.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-3811/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece o direito do usuário de serviços de telefonia de ter seus pedidos de novos serviços confirmados por meio de correspondência, e de ter sua solicitação, quando feita pela via telefônica, gravada pela operadora.

Art. 2º O art. 3º da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos XIII e XIV:

“XIII – de ter suas solicitações de alterações nos serviços confirmadas por meio de correspondência;

XIV – de ter suas solicitações de alterações nos serviços, quando efetuadas por meio de ligação telefônica, gravadas pelas prestadoras.”

Art. 3º. Esta lei entra em vigor no ato de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Esta proposição, apresentada em 2006 pelo Dep. Marcos Abramo, foi arquivada em razão do término da legislatura e não pôde ser desarquivada pelo fato de o autor não ter retornado à Casa. Por esse motivo, reapresento este projeto de lei, que tem como objetivo proteger os consumidores contra abusos cometidos por operadoras de telefonia.

Os usuários de serviços de telecomunicações têm sido surpreendidos pela incorporação incondicional de novos serviços, na maioria dos casos de forma onerosa, em seus contratos originais de prestação de serviço com as operadoras de telefonia. Esse tipo de prática, sem a solicitação dos usuários, tem-se tornado recorrente por parte das empresas, o que tem gerado insatisfações e reclamações, além da cobrança de valores sem que os usuários tenham sido informados.

Consciente de que tal situação deriva da ausência de uma legislação que a

iniba, este Projeto de Lei visa obrigar as operadoras de telefonia a confirmar, por meio de correspondência, ainda que eletrônica, todas as solicitações de novos serviços feitas pelos usuários.

Além disso, o projeto prevê que tais solicitações, quando feitas por meio dos serviços de atendimento telefônicos das operadoras, sejam gravadas, o que garantirá maior segurança aos usuários.

Tais expedientes irão proporcionar aos consumidores maior controle sobre a prestação do serviço e inibirão os abusos praticados pelas empresas.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 05 de junho de 2007.

*Deputado ANTÔNIO BULHÕES*

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**LIVRO I**

**DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

- .....
- Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
- I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
  - II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
  - III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
  - IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
  - V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
  - VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
  - VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
  - VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
  - IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de

seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....  
 .....

## **PROJETO DE LEI N.º 2.046, DE 2007** **(Do Sr. Beto Faro)**

Estabelece regras para a tarifação de chamadas telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento.

**DESPACHO:**  
 APENSE-SE À(AO) PL-3811/2004.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece regras para a tarifação de chamadas telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento.

Art. 2º Nas chamadas telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento, será adotada exclusivamente a tarifação por chamada atendida, proibida a tarifação por tempo de utilização ou por qualquer outro tipo de mensuração.

Parágrafo único. Somente serão bilhetadas as chamadas com duração superior a 30 segundos.

Art. 3º O órgão regulador das telecomunicações poderá estabelecer tarifa por chamada atendida diferenciada para ligações telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento.

Art.4º Esta lei entra em vigor 90 dias após a sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Nos últimos tempos, têm se proliferado os serviços de tele-atendimento postos à disposição do consumidor. Inicialmente – e por motivos óbvios – as empresas de telefonia eram praticamente as únicas a oferecerem esse tipo de comodidade. Mas com o passar dos anos, outras empresas, tais como bancos, operadoras de cartões de crédito e companhias de aviação passaram a também ofertar o tele-atendimento.

Inicialmente, a maior parte desses serviços era oferecida de maneira gratuita, por meio dos códigos 0800. Mas com o passar do tempo, o tele-atendimento foi deixando de ser gratuito, e o ônus foi progressivamente sendo transferido para o consumidor, com a utilização do 0300 e de outros códigos do gênero. E com isso, infelizmente, passou a prevalecer uma lógica econômica bastante simples: já que é o consumidor quem irá pagar a conta, o melhor para as empresas passou a ser cortar os custos no atendimento, com diminuição do número de atendentes e, conseqüentemente, aumento no tempo de espera pelo atendimento.

A lógica dessa equação é perversa e claramente prejudicial ao cidadão. Quanto pior a qualidade do atendimento, maior o tempo de espera e maior o prejuízo do usuário, que terá que pagar por ligações cada vez mais longas. Exatamente por isso, propomos o presente projeto de lei, no qual pretendemos corrigir essa disfunção. Com uma cobrança baseada apenas na chamada atendida, e não no tempo de ligação, o consumidor não mais será prejudicado financeiramente pela má qualidade do serviço de tele-atendimento.

Tendo em vista o aperfeiçoamento que o presente projeto de lei representa para o ordenamento jurídico das telecomunicações e da defesa do consumidor, conclamamos o apoio dos nobres parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 18 de setembro de 2007.

**Deputado Beto Faro**

## **PROJETO DE LEI N.º 2.284, DE 2007**

**(Dos Srs. Dr. Talmir e Luiz Bassuma)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo nos atendimentos telefônicos.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE AO PL 5853/2005.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo nos atendimentos telefônicos destinados ao recebimento de solicitações dos usuários.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo 61-A.

“Art.61-A Os serviços de atendimento telefônico oferecidos por entidades públicas ou privadas destinados ao recebimento de solicitações dos usuários ficam obrigados a fornecer número de protocolo que permita consulta posterior.

Parágrafo único. O protocolo disporá de características técnicas que permitam sua utilização como prova material do contato realizado.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor no ato de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

A ampliação da disponibilidade dos serviços de telecomunicações no País e a conseqüente redução nos preços levaram a um processo de substituição dos aparatos de atendimento presencial dos órgãos públicos e das empresas pelo atendimento remoto operado por meio de sistemas telefônicos do tipo “0800” ou “0300”. Essa dinâmica, que permite reduções significativas de custos para as empresas, porém, ainda carece de aperfeiçoamentos, haja vista a quantidade de reclamações de usuários.

Os mecanismos de controle oferecidos aos consumidores são certamente um aspecto que merece revisão, tendo em vista que a falta de documentos que permitam comprovar as solicitações de atendimento – pois os contatos são feitos de forma remota – impede que os usuários possam acompanhar o fluxo de atendimento de sua demanda.

Assim, estamos apresentando este Projeto de Lei, que tem o objetivo de incluir um artigo na Lei nº 9.472, de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações – para obrigar os fornecedores de serviços de tele-atendimento a

fornecer número de protocolo de atendimento que possibilite o controle posterior do andamento de suas demandas.

Diante do exposto, peço o apoio aos nobres parlamentares desta Casa para a sua aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 25 de outubro de 2007.

Deputado DR. TALMIR  
PV-SP

Deputado LUIZ BASSUMA  
PT-BA

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|

**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 I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**CAPÍTULO I  
DAS DEFINIÇÕES**

.....

Art. 61. Serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

§ 1º Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

§ 2º É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

## CAPÍTULO II DA CLASSIFICAÇÃO

Art. 62. Quanto à abrangência dos interesses a que atendem, os serviços de telecomunicações classificam-se em serviços de interesse coletivo e serviços de interesse restrito.

Parágrafo único. Os serviços de interesse restrito estarão sujeitos aos condicionamentos necessários para que sua exploração não prejudique o interesse coletivo.

.....

.....

# PROJETO DE LEI N.º 2.485, DE 2007

## (Da Sra. Elcione Barbalho)

Obriga os serviços de atendimento a clientes a fornecerem número de protocolo e dar solução a reclamações no prazo de dois dias úteis.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-2284/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os serviços de atendimento a clientes, por quaisquer meios de comunicação, ficam obrigados a:

I – fornecer aos reclamantes o número de protocolo correspondente à ordem de serviço ou registro da reclamação ou solicitação, além do nome do atendente e da hora e minuto em que foi anotado o contato;

II – orientar o cliente quanto aos procedimentos que serão adotados para encaminhamento e apuração do objeto do contato, indicando os meios de acompanhamento disponíveis;

III – entrar em contato com o cliente, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, para comunicar a solução dada à reclamação ou solicitação.

Parágrafo único. A inobservância do disposto no *caput* sujeita a pessoa jurídica à qual pertencer o serviço de atendimento a multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), duplicada a cada reincidência, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis no âmbito da legislação consumerista.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

É comum as empresas de telemarketing - principalmente as que prestam serviços terceirizados para empresas de telefonia, cartões de crédito, TV por assinatura e outras que lidam com grande número de clientes – anotarem reclamações e solicitações e, em seguida, deixarem o consumidor completamente desorientado sobre como será tratada a questão encaminhada.

Não fornecem número de registro ou protocolo, não indicam as formas ou prazo para obtenção da resposta ao problema, nem retornam o contato, com a solução.

As pessoas têm que ficar ligando dezenas de vezes, passando pelos infundáveis sistemas de atendimento automático, até chegarem ao fim da linha e receberem a fatídica frase: “não consta nada em nossos registros” ou “precisamos abrir nova ordem de serviço”. E aí, o consumidor tem que retomar a via crucis a que está, inexoravelmente, condenado, em nosso país.

Mas as coisas não devem permanecer indefinidamente assim. Compete a este Parlamento adotar as medidas cabíveis, urgentes e eficazes para a defesa do consumidor como cidadão.

Nessa perspectiva, a contribuição desta iniciativa aponta para a obrigatoriedade de os serviços de atendimento a clientes fornecerem números de protocolos dos registros de reclamações ou solicitações, bem como obriga a que comuniquem, em dois dias úteis, uma solução para o problema posto ou pedido efetuado dois dias úteis uma solução para o problema notificado, sob pena de multa diária para o descumprimento.

Sala das Sessões, em 27 de novembro de 2007.

**Deputada ELCIONE BARBALHO**

## **PROJETO DE LEI N.º 3.121, DE 2008** **(Do Sr. Alexandre Santos)**

Altera o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor no sentido de garantir o serviço de atendimento telefônico totalmente gratuito a todos os consumidores atualmente lesados e que se sentem prejudicados.

**DESPACHO:**

Devido ao arquivamento do PL 5786/2001 nos termos do art. 105 do RICD, desaparece-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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. O art. 6º da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 6º .....

XI – O atendimento totalmente gratuito nos serviços de atendimento telefônico, presencial ou de internet nos casos em que o consumidor necessite apresentar reclamações, adquirir bens, obter informações ou resolver dúvidas sobre serviços ou produtos.

Parágrafo único. Nos casos em que as empresas já oferecerem serviços de atendimento onerosos, deverão estas ofertar o mesmo serviço de forma gratuita ou converter o serviço existente para a modalidade gratuita.

Art. 2º. As empresas que disponibilizarem serviços de atendimento em desacordo com o preceituado nesta lei estarão sujeitos às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

**JUSTIFICAÇÃO**

Nos últimos anos, a população brasileira tem sido vítima de reiterados abusos originados pelas empresas no que diz respeito ao atendimento telefônico do sistema 0300. Tal tipo de postura onera o consumidor e tornou-se o preferido das grandes empresas do país, que, grosso modo, substituíram o uso do código gratuito 0800 pelo serviço 0300.

Desde que os atendimentos pelo 0300 foram criados, o consumidor brasileiro sofre com um sistema telefônico tarifado, a preços expressivos, sem qualquer gerência sobre o tempo de espera. A experiência de ligar para um número de atendimento 0300, mesmo que seja para conseguir apenas informações corriqueiras, tornou-se um transtorno para o bolso do consumidor.

Apesar de a Norma nº 6/99, de 06 de dezembro de 2004, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, já garantir que os serviços 0300 tenham seu preço reduzido em 90% em relação aos preços praticados antes desta data e de proibir o uso desse código telefônico para o atendimento de reclamações e informações ao consumidor, a verdade é que quase todos os serviços de atendimento telefônico continuaram utilizando-se dos serviços 0300 para a maioria de seus serviços de contato junto ao consumidor.

O fato de obrigar ao consumidor que pague para apresentar suas considerações ou reclamações sobre um produto ou serviço é fato que distorce o próprio cerne do Código de Defesa do Consumidor, além de onerar o consumidor em relação a eventos que ele não tem o menor controle. Assim, a proposta ora apresentada pretende impedir que esse tipo de desrespeito seja perpetuado. Considerando que esta proposta visa corrigir essa assimetria, esperamos contar com o apoio dos pares nesta Casa a fim de que seja possível atingir a aprovação.

Sala das Sessões, em 27 de março de 2008

Alexandre Santos

|                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|

**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 VII

### DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

## **RESOLUÇÃO Nº 163, DE 30 DE AGOSTO DE 1999**

*\* Revogada pela Resolução nº 388, de 7 de dezembro de 2004*

Aprova a Norma “Condições e Critérios de Tarifação e de Remuneração de Redes para Chamadas com Tarifa Única Nacional do Serviço Telefônico Fixo Comutado”.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, e CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer critérios para tarifação e remuneração de redes para chamadas com tarifa única nacional;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 117, de 6 de abril de 1999, publicada no Diário Oficial de 7 de abril de 1999;

CONSIDERANDO deliberação tomada por meio do Circuito Deliberativo nº 125, de 27 de agosto de 1999, resolve:

Art. 1º Aprovar a Norma “Condições e Critérios de Tarifação e de Remuneração de Redes para Chamadas com Tarifa Única Nacional do Serviço Telefônico Fixo Comutado”, na forma do anexo, que estará disponível na página da Anatel, na Internet, no endereço <http://www.anatel.gov.br>, a partir das 14h da data de sua publicação no Diário Oficial da União.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RENATO NAVARRO GUERREIRO  
Presidente do Conselho

### **ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 163, DE 30 DE AGOSTO DE 1999 NORMA Nº 6/99 - ANATEL**

#### **CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE TARIFAÇÃO E DE REMUNERAÇÃO DE REDES PARA CHAMADAS COM TARIFA ÚNICA NACIONAL DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO**

##### **CAPÍTULO I DOS OBJETIVOS E ABRANGÊNCIA**

Art. 1º Este documento tem por objetivo estabelecer as condições e os critérios de tarifação e de remuneração de redes para chamadas com tarifa única nacional no Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC).

Art. 2º Os dispositivos deste documento aplicam-se aos assinantes, usuários e demais entidades envolvidas na prestação do STFC, Serviço Móvel Celular (SMC) e demais

serviços de telecomunicações.

## CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para efeito deste documento, considera-se:

I - chamada com tarifa única nacional: chamada destinada a determinados assinantes do STFC, cujo valor líquido por minuto é único em nível nacional independentemente do dia, horário e distância da chamada;

II – assinante recebedor com tarifa única nacional: assinante do STFC, recebedor de chamadas, que optou pelo critério de chamadas com tarifa única nacional;

III – Entidade Devedora: é a Prestadora que contabiliza como receita o valor correspondente a comunicação realizada, de acordo com a regulamentação;

IV – Prestadora: entidade que detém concessão, permissão ou autorização para prestar serviço de telecomunicações.

## CAPÍTULO III DAS CONDIÇÕES PARA AS CHAMADAS COM TARIFA ÚNICA NACIONAL

Art. 4º O assinante recebedor com tarifa única nacional será acessado por código não geográfico que permita ao usuário originador da chamada identificar claramente que se trata de chamada com tarifa única nacional.

Parágrafo único. O encaminhamento de chamadas para os terminais com o código definido no caput é obrigatório para o STFC e SMC e permitido para chamadas originadas dos demais serviços de telecomunicações

Art. 5º A vinculação de um assinante recebedor ao critério de tarifação de chamada com tarifa única nacional é condicionada à celebração de contrato específico entre esse assinante e Prestadora do STFC.

§ 1º O contrato deve estabelecer as condições e possíveis restrições dessa modalidade de chamada, submetido ao que dispõe este documento e demais normas regulamentares pertinentes.

§ 2º A Prestadora que comercializar o STFC utilizando este critério de cobrança, deve torná-lo disponível para todos os usuários, de forma não discriminatória.

§ 3º A Prestadora não poderá realizar qualquer tipo de acordo com o assinantes da modalidade de cobrança objeto desta norma, que preveja o repasse de valor para o assinante de destino.

Art. 6º As chamadas originadas de telefones de uso público, quando não for possível tecnicamente a cobrança do valor exato definido para o terminal chamado, serão cobradas pelo valor máximo permitido para o serviço.

## CAPÍTULO IV DOS CRITÉRIOS DE TARIFAÇÃO

Art. 7º O(s) valor(es) líquido(s) de impostos e contribuições sociais, pago(s) por minuto pelo usuário chamador deve(m) ser único(s) em nível nacional, podendo ser diferenciado(s) em função do serviço que originou a chamada.

Art. 8º Cabe à Prestadora que vinculou o assinante ao critério de cobrança de tarifa única nacional, a definição do valor a ser pago pelos originadores de chamadas ao mesmo, sem prejuízo do acerto de contas com as demais Prestadoras.

Art. 9º Os valores definidos devem ser amplamente divulgados pelos Assinantes Recebedores com tarifa única nacional. As Prestadoras do STFC também poderão divulgar

estes valores, que devem estar disponíveis no serviço de informações tarifárias das prestadoras de serviços de telecomunicações que possam originar chamadas para o assinante recebedor com tarifa única nacional.

§ 1º Esta disposição deve estar claramente expressa no contrato celebrado entre a Prestadora e Assinante Recebedor com tarifa única nacional.

§ 2º Na divulgação deve ser dado destaque ao fato das tarifas serem líquidas de impostos e contribuições sociais.

§ 3º Cabe às Prestadoras a divulgação institucional aos usuários de sua área de atuação, das características desta nova modalidade de cobrança, de maneira que os mesmos tenham pleno conhecimento das tarifas diferenciadas as quais estão sujeitos ao discarem para assinantes com código 300.

Art. 10. As Chamadas com tarifa única nacional originadas por usuários do STFC, são tarifadas com valor único por minuto, independentemente do dia, horário e distância entre a origem e o destino.

§ 1º Devem ser adotados os mesmos critérios de unidade de tempo de tarifação e tempo mínimo tarifado do Plano Básico do STFC, para estabelecimento do valor a ser pago pelo usuário originador da chamada.

§ 2º O prestador do serviço deverá estabelecer o valor líquido a ser cobrado do usuário final, devendo esta tarifa ser, no máximo, equivalente a 75% (setenta e cinco por cento) da maior tarifa homologada dos Planos de Serviços Básicos do STFC.

Art. 11. As chamadas com tarifa única nacional originadas por usuários do SMC são tarifadas com valor único por minuto, independentemente do dia, horário e localização do originador.

§ 1º Devem ser adotados os mesmos critérios de unidade de tempo de tarifação e tempo mínimo tarifado do Plano Básico do SMC para estabelecimento do valor a ser pago pelo usuário originador da chamada.

§ 2º O valor líquido pago pelo assinante chamador deve estar limitado a 75% (setenta e cinco por cento) do maior valor homologado para o VC-3 dos Planos de Serviço Básicos das Prestadoras do SMC.

§ 3º O assinante chamador deve pagar o valor do adicional por chamada quando estiver localizado fora de sua área de mobilidade, que constitui receita da Prestadora Visitada.

Art. 12. É permitido o acesso, a partir de outros países, ao assinante que optar pela chamada com tarifa única nacional.

§ 1º O terminal com tarifa única nacional tem tratamento idêntico aos demais terminais, em relação a chamadas internacionais.

Art. 13. Às chamadas originadas por usuários de serviços, tais como , Serviço Móvel Marítimo e outros, não previstas nos itens anteriores, aplicam-se os valores, os critérios e as condições estabelecidas para as chamadas destinadas a assinantes regulares do STFC.

Art. 14. As chamadas originadas de terminais com tarifa única nacional são tarifadas segundo os valores, critérios e condições estabelecidos para as chamadas originadas de terminais regulares do STFC.

Art. 15. A Prestadora de STFC que comercializar uma terminação com tarifa única nacional deverá comunicar às demais , com trinta dias de antecedência à ativação do serviço, as informações necessárias ao faturamento e completamento das chamadas.

## CAPÍTULO V DA REMUNERAÇÃO DAS ENTIDADES ENVOLVIDAS

Art. 16. Cabe à Prestadora onde a chamada foi cobrada, o repasse do valor

arrecadado para a Prestadora que comercializou o STFC utilizando o critério de tarifação de chamadas com tarifa única nacional.

Art. 17. Cabe à Prestadora que comercializou o critério de tarifação de chamadas com tarifa única nacional, o repasse para a Entidade Devedora, do valor da chamada tarifada como se fosse destinada a um assinante regular do STFC, de acordo com os valores estabelecidos no Plano de Serviço Básico da Entidade Devedora.

Art. 18. Os critérios de remuneração de redes são os estabelecidos na Resolução n.º 33 da Anatel e na Portaria 1537/96 do Ministério das Comunicações.

Art. 19. Para fins de remuneração as chamadas originadas em outros países são consideradas como chamadas internacionais entrantes.

Art. 20. As Prestadoras envolvidas podem acordar outros valores de comunicação e de remuneração de redes, que devem ser oferecidos a todas as demais Prestadoras, de forma isonômica e não discriminatória.

## CAPÍTULO VI CONDIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 21. As prestadoras, em até 6 meses após a publicação deste regulamento, deverão estabelecer acordos operacionais para implantação desta modalidade de cobrança.

Parágrafo único. Deverão estar estabelecidas em contrato as condições para troca de informações de valores praticados e de faturamento entre as mesmas, bem como outras que se façam necessárias para implantação desta forma de cobrança do STFC, bem como para o acerto de conta entre as partes.

Art. 22. Nenhuma prestadora poderá se recusar a cobrar do usuário final valores destinados a terminais com esta modalidade de cobrança.

## **RESOLUÇÃO Nº 388, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2004**

Aprova a Norma Sobre Condições de Prestação de Serviços de Telefonia para Chamadas Destinadas a "Assinante 0300".

O PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelos artigos 16, 17 e 35

do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto n.º 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 2º da Lei n.º 9.472, de 1997;

CONSIDERANDO o disposto no art. 17 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto n.º 2.338, de 07 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas na Consulta Pública n.º 538, de 7 de junho de 2004, publicada no Diário Oficial da União de 9 de junho de 2004;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião n.º 326, realizada em 6 de dezembro de 2004, resolve:

Art. 1º Aprovar a Norma Sobre Condições de Prestação de Serviços de Telefonia para Chamadas Destinadas a "Assinante 0300".

Art. 2º Revogar a Norma 6/99, Condições e Critérios de Tarifação e de Remuneração de Redes para Chamadas com Tarifa Única Nacional do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovada pela Resolução n.º 163, de 30 de agosto de 1999.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Pedro Jaime Ziller De Araújo

## ANEXO

### NORMA SOBRE CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA PARA CHAMADAS DESTINADAS A "ASSINANTE 0300"

#### TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

##### CAPÍTULO I DOS OBJETIVOS E ABRANGÊNCIA

Art. 1º. Esta Norma tem por objetivo estabelecer condições específicas de prestação de serviços de telefonia para Chamadas destinadas a "Assinante 0300".

Art. 2º. Aplicam-se a esta Norma, dentre outros, os seguintes instrumentos normativos:

I Plano Geral de Outorgas PGO, aprovado pelo Decreto n.º 2.534, de 2 de abril de 1998;

II - Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado - PGMQ, aprovado pela Resolução n.º 30, de 29 de junho de 1998;

III - Regulamento Geral de Interconexão, aprovado pela Resolução n.º 40, de 23 de julho de 1998; IV - Regulamento de Administração dos Recursos de Numeração, aprovado pela Resolução n.º 84, de 30 de dezembro de 1998;

V - Regulamento de Numeração, aprovado pela Resolução n.º 83, de 30 de dezembro de 1998;

VI - Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução n.º 85, de 30 de dezembro de 1998;

VII - Regulamento de Remuneração pelo Uso das Redes das Prestadoras do STFC, aprovado pela Resolução n.º 33, de 13 de julho de 1998;

VIII - Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução n.º 86, de 30 de dezembro de 1998;

IX - Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução n.º 344, de 18 de julho de 2003; e

X - Código de Defesa do Consumidor, aprovado pela Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando aplicável.

Art. 3º. Esta Norma abrange os assinantes, usuários e demais entidades, envolvidos na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, do Serviço Móvel Pessoal - SMP e do Serviço Móvel Especializado - SME.

##### CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 4º. Para efeito desta Norma aplicam-se as seguintes definições:

I - Chamada com Tarifa ou Preço Compartilhado: é a chamada destinada a assinante do STFC, cujo valor da tarifa ou preço é compartilhado entre o usuário originador e o assinante do STFC receptor de chamadas com tarifa ou preço compartilhado;

II - "Assinante 0300": é o assinante do STFC receptor de chamadas com tarifa ou preço compartilhado pela marcação do código no formato [300 + N 7 N 6 N 5 N 4 N 3 N 2

N 1 ] e no formato [303 + N 7 N 6 N 5 N 4 N 3 N 2 N 1 ].

III - Código no formato [303]: é o código destinado a assinantes 0300 que desenvolvam atividades que possam causar intenso volume de chamadas em curtos períodos de tempo, cursadas nas redes envolvidas.

IV - Prestadora: é a entidade que detém concessão, permissão ou autorização para prestar serviço de telecomunicações.

## TÍTULO II DAS CONDIÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE CHAMADAS DESTINADAS A "ASSINANTE 0300" E DOS CRITÉRIOS DE TARIFICAÇÃO

### Capítulo I

#### DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA PARA CHAMADAS DESTINADAS A "ASSINANTE 0300"

Art.5º. O serviço de telefonia para chamadas destinadas a "Assinante 0300" é prestado exclusivamente pelas Prestadoras do STFC.

Art.6º. O "Assinante 0300" poderá ser acessado por usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo por meio de marcação do Prefixo "0", seguido do Código Não Geográfico no formato [N 10 N 9 N 8 +N 7 N 6 N 5 N 4

Informativo Tributário Deloitte Touche Tohmatsu - Nº 01/2005 N 3 N 2 N 1 ], onde N 10 N 9 N 8 é igual a:

I - "300", para assinantes em geral; e

II - "303", para assinantes que desenvolvam atividades que possam causar intenso volume de chamadas em curtos períodos de tempo, cursadas nas redes envolvidas.

Art. 7º. O relacionamento entre o "Assinante 0300" e a Prestadora de STFC subordina-se à celebração de contrato específico, o qual deve estabelecer:

I - as condições de prestação do STFC, submetendo-se ao que dispõem o Plano Geral de Outorgas e as demais normas regulamentares pertinentes, inclusive quanto à disponibilidade do acesso; e

II - as condições para comercialização do serviço, inclusive quanto aos descontos.

Parágrafo único. A minuta do contrato referido no caput, bem como as condições de comercialização do serviço, devem estar disponíveis na página da Internet da Prestadora que oferecer o serviço objeto desta Norma.

Art. 8º.No contrato a ser celebrado entre a Prestadora de STFC e o "Assinante 0300", deve ser explicitada a obrigação do "Assinante 0300" de divulgar amplamente os valores a serem cobrados do assinante originador da chamada para tais códigos.

§ 1º.As Prestadoras do STFC também poderão divulgar esses valores que deverão estar disponíveis no serviço de informações tarifárias das mesmas.

§ 2º. Na divulgação dos valores a serem cobrados, o usuário deve ser informado que tais valores são líquidos de tributos.

Art. 9º. A Prestadora de STFC que ofereça o serviço de telefonia para chamadas destinadas a "Assinante 0300" deve torná-lo disponível a todos os interessados de forma isonômica e não discriminatória.

Art. 10. É vedada a utilização do Código Não Geográfico estabelecido para os fins desta Norma:

I - por Prestadora de serviços de telecomunicações para uso próprio;

II - pelo "Assinante 0300" para realização de sorteios de qualquer natureza; e

III - pelo "Assinante 0300" para a prestação de serviço de valor adicionado ou de

serviço de atendimento ao consumidor, relativo a prestação de informações, reclamações ou vícios e defeitos de produtos ou serviços adquiridos.

Art. 11. O encaminhamento das chamadas destinadas a "Assinante 0300" é obrigatório para as Prestadoras de STFC, de SMP e de SME .

Parágrafo único. Cabe às Prestadoras dos demais serviços de telecomunicações de interesse coletivo que não

encaminharem as chamadas destinadas a "Assinante 0300", a responsabilidade pela interceptação das chamadas originadas em suas redes e destinadas àqueles assinantes.

Art. 12. É vedada a utilização dos Códigos Não Geográficos objeto desta Norma sem a prévia Autorização de Uso de Recursos de Numeração pela Anatel.

Art. 13. A Prestadora de STFC contratada pelo "Assinante 0300" deve garantir a integridade das redes envolvidas, por meio de acordos operacionais com as prestadoras com as quais possui acordos de interconexão, nos casos de

encaminhamento das chamadas a assinantes que desenvolvam atividades que possam causar intenso volume de chamadas em curtos períodos de tempo, cursadas nas redes envolvidas.

Art. 14. Cabe às Prestadoras de STFC promoverem a divulgação das características das chamadas objeto desta Norma para esclarecimento sobre as condições de prestação do serviço destinado ao "Assinante 0300".

## CAPÍTULO II

### DOS CRITÉRIOS DE TARIFICAÇÃO PARA O USUÁRIO ORIGINADOR DA CHAMADA DESTINADA A "ASSINANTE 0300"

Art. 15 As chamadas destinadas aos "Assinantes 0300" são tarifadas de forma compartilhada, sendo que do usuário

originador será cobrado, no máximo:

I - o valor da utilização do STFC na modalidade de serviço local, conforme os critérios e tarifas do plano básico da concessionária da área local de origem da chamada, para chamadas originadas no STFC;

II - o menor dos valores de comunicação VC1 fixo-móvel, observados os critérios do plano básico da concessionária da área local de origem da chamada, para chamadas originadas no SMP; e

III - o menor valor de comunicação VC1 fixo-móvel do plano básico da concessionária da área local de origem da chamada, para chamadas originadas no SME.

## CAPÍTULO III

### DOS CRITÉRIOS DE TARIFICAÇÃO PARA O "ASSINANTE 0300"

Art. 16 Será cobrado do "Assinante 0300", no máximo, por chamada, o valor equivalente ao da chamada tarifada com base no maior valor do plano básico do STFC na modalidade de serviço de longa distância nacional da prestadora por ele contratada, considerando a natureza do serviço de origem da chamada, deduzido o valor cobrado do usuário originador.

## TÍTULO III

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 17. O não cumprimento do disposto nessa Norma poderá resultar em revogação da Designação do código em uso pelo "Assinante 0300" e da Autorização de Uso

de Recursos de Numeração expedida à Prestadora do STFC.

Art. 18. A Prestadora de STFC contratada pelo "Assinante 0300" é considerada como Entidade Devedora para fins de remuneração das Tarifas de Uso.

Parágrafo único. É facultada a realização de acordos operacionais entre as Prestadoras de forma a viabilizar a cobrança do valor devido.

Art. 19 . É vedado às Prestadoras o repasse de valores, sob qualquer forma ou título, aos "Assinantes 0300".

Art. 20 . Fica assegurada a portabilidade do Código Não Geográfico para o "Assinante 0300".

Parágrafo único. A Autorização de Uso de Recursos de Numeração para códigos da série 300 somente será expedida à Prestadora que garantir a Portabilidade do código ao "Assinante 0300".

Art. 21. Até 31 de dezembro de 2005, em chamadas originadas no STFC, será cobrado do usuário originador, no máximo, por minuto, R\$ 0,03638 (três mil seiscentos e trinta e oito décimos de milésimos de real), líquido de impostos.

I.O critério de tarifação adotado deverá atender as seguintes disposições:

a) somente serão passíveis de tarifação chamadas com duração superior a 3 (três) segundos; b) o tempo mínimo tarifado deverá ser de 30 (trinta) segundos; e c) a unidade adicional de tarifação é igual a 6 (seis) segundos.

§1º. Em chamadas originadas em Telefones de Uso Público será cobrado do usuário originador da chamada o valor da utilização na modalidade de serviço local, conforme os critérios e tarifas do plano básico da concessionária da área local de origem da chamada.

§2º. O valor estabelecido no caput será reajustado na mesma data e pelo mesmo percentual de reajuste da tarifa de utilização na modalidade de serviço local.

Informativo Tributário Deloitte Touche Tohmatsu - Nº 01/2005

Art. 22 . As Prestadoras deverão estabelecer acordos operacionais para implantação do disposto nesta Norma, no prazo de até 120 (cento e vinte) dias após a sua publicação.

Art. 23 . Os assinantes do STFC que já utilizam códigos objeto desta Norma e que a ela não se adequarem deverão liberar esses códigos, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da data de vigência da presente Norma.

Art. 24 . O preço a ser pago pela Autorização de Uso de cada código autorizado, objeto desta Norma, será cobrado oportunamente pela Anatel, segundo critérios a serem definidos em regulamentação específica.

Art. 25 . A presente Norma entra em vigor na data de sua publicação.

## **PROJETO DE LEI N.º 3.662, DE 2008**

### **(Do Sr. Dr. Nechar)**

Veda ao fornecedor oferecer serviço de atendimento que implique ônus ao consumidor.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-6704/2006.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É vedado ao fornecedor oferecer serviço de atendimento ao consumidor cuja utilização implique ônus ao consumidor, especialmente mediante a utilização de serviço telefônico com auxílio dos prefixos 0300 e 4000.

Art. 2º O infrator desta norma fica sujeito às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Nos últimos anos, o serviço de atendimento ao consumidor tem se difundido e se tornado um diferencial no relacionamento entre as empresas e seus clientes. É cada vez maior o número de empresas que oferece esse tipo de serviço, que é realmente útil, pois o consumidor entra em contato com a empresa por telefone, sem precisar se deslocar.

Ocorre que, com o sucesso da iniciativa, esses serviços têm sido muito demandados e, assim, passam a representar um item de despesa relevante para as empresas, especialmente no que diz respeito às despesas financeiras com serviços de telefonia. Inicialmente, esse serviço era oferecido mediante o prefixo 0800, no qual o consumidor não incorria em nenhuma despesa para valer-se do atendimento.

Infelizmente, os fornecedores estão alterando essa condição de prestação do serviço de atendimento. Muitos deixam de oferecer o serviço com auxílio do prefixo 0800 e mudam para os prefixos 0300 ou 4000. Essa alteração resulta em prejuízo ao consumidor, pois no prefixo 0800 o consumidor não paga pela ligação telefônica, enquanto que no prefixo 0300 ele paga todas as ligações como ligação local, e no prefixo 4000 o custo da ligação é compartilhado entre fornecedor e consumidor.

A presente iniciativa pretende manter uma conquista dos consumidores, que é fazer reclamações e solicitar informações sobre produtos e serviços, diretamente ao fornecedor, sem incorrer em qualquer tipo de despesa. Para tanto, veda a possibilidade de o fornecedor transferir ao consumidor quaisquer ônus decorrentes da oferta de serviço de atendimento ao consumidor, especialmente aqueles relacionados com despesas de telefonia.

Pelas razões acima expostas, solicitamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 03 de julho de 2008.

Deputado DR. NECHAR

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|

**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 VII

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS  
.....

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

# PROJETO DE LEI N.º 4.478, DE 2008

## (Do Sr. Juvenil)

Dispõe sobre o registro do atendimento ao consumidor e disponibilidade destes dados.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-811/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O atendimento ao consumidor através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone ou rede de computadores *Internet* será registrado em áudio ou arquivo de texto, conforme o caso, e entregue ao consumidor, sem qualquer ônus, quando este o requerer, nos termos desta Lei.

### CAPÍTULO I

#### DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. O mesmo serviço será compreendido como atendimento ao consumidor através da rede de computadores *Internet* quando depender do uso de computadores e digitação de texto.

### CAPÍTULO II

#### DO REGISTRO DO ATENDIMENTO

Art. 3º O atendimento ao consumidor através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone será registrado em áudio com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

Art. 4º O atendimento ao consumidor através da rede de computadores *Internet* será registrado em arquivo de texto com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

### CAPÍTULO III

#### DO ACESSO AO REGISTRO

Art. 5º Em até 2 (dois) anos após o atendimento o consumidor poderá requerer à prestadora de serviço que forneça os registros integrais do atendimento que conterá a data, hora e conteúdo completo do diálogo entre atendente e consumidor.

§ 1º. Para o prazo deste artigo é excluído o dia do começo e do vencimento.

§ 2º. Protocolizado o requerimento a prestadora de serviço fornecerá os registros em até 2 (dois) dias úteis.

§ 3º. Antes de deferir o requerimento a prestadora de serviços certificará de que o subscritor é legítimo interessado.

Art. 6º Após 2 (dois) anos do atendimento os registros poderão ser destruídos.

Art. 7º O consumidor protocolizará o requerimento de fornecimento dos registros dos atendimentos de seu interesse através dos canais de comunicação em que eles se deram ou em atendimento presencial da prestadora de serviços.

Parágrafo único. Quando do protocolo será emitido comprovante com número único.

Art. 8º A prestadora de serviço de telefonia móvel disponibilizará a íntegra do registro do atendimento na caixa postal telefônica do consumidor em 1 (hum) dia útil.

Parágrafo único. O acesso ao registro do atendimento disponibilizado na caixa postal telefônica não resultará em nenhum ônus para o consumidor.

#### CAPÍTULO IV DAS PENALIDADES

Art. 9º A prestadora de serviços que descumprir esta Lei indenizará o consumidor no valor correspondente à maior mensalidade ou parcela quitada multiplicada por 10 (dez).

#### CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto nesta Lei.

Art. 11. Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 12. Esta Lei entra em vigor 45 (quarenta e cinco) dias após a data de sua publicação oficial.

### **JUSTIFICAÇÃO**

O presente projeto de lei cuida de instituir o registro de atendimento ao consumidor e dispor sobre o fornecimento deste ao legítimo interessado.

Cumpre-nos ressaltar que a vida moderna, profundamente influenciada pelo consumismo e pela dinamicidade das relações, sobretudo as de consumo, impõe ao consumidor o contato impessoal com o fornecedor de bens e serviços, o que se dá com o atendimento através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone e através do *chat* na rede mundial de computadores *Internet*. Estes atendimentos, quase sempre, são gravados, mas dificilmente fornecidos ao consumidor, legítimo interessado no acesso a estes dados. Assim, os prestadores de serviços “gravam” os atendimentos, que são utilizados apenas para sua defesa ou quando é de seu interesse.

Tal fato dimensiona a já acentuada desigualdade de forças entre prestadores de serviços e consumidor. Sem a íntegra da gravação do atendimento prestado ao consumidor, fica inviabilizada, ou no mínimo prejudicada, a postulação de direitos pelo cidadão. No último caso, a gravação do atendimento ao consumidor pode ser utilizada hoje para privilegiar o interesse de apenas uma das partes, o prestador de serviços, sendo negado o acesso ao consumidor, também legítimo interessado a estes dados.

Por tais constatações, propomos novas regras que obrigam o registro do atendimento ao consumidor, por áudio ou texto, no atendimento via telefone ou *Internet*. Além disso, tem o consumidor assegurado o direito de acesso a estas informações, de seu mais inquestionável interesse.

Estas medidas são necessárias para alargar a proteção ao consumidor, facilitar a descoberta da verdade real e possibilitar a melhor prestação jurisdicional, quando for o caso.

Diante do avanço que este projeto de lei pode produzir na matriz legal acerca da proteção ao consumidor, esperamos contar com o necessário apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 10 de dezembro de 2008.

Deputado JUVENIL  
Líder do PRTB

## **PROJETO DE LEI N.º 5.299, DE 2009** **(Do Sr. Jefferson Campos)**

Assegura ao usuário do Serviço de Telefonia Fixa Comutada o direito de bloquear a discagem para chamadas de longa distância ou para serviços de valor adicionado.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-733/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “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”, assegurando aos usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo prestados em regime público o direito de bloquear a discagem para chamadas de longa distância ou para serviços de valor adicionado.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar aditado do seguinte artigo:

“Art. 72-A Sem prejuízo dos demais direitos assegurados por esta lei, os usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo prestados em regime público poderão determinar o bloqueio da discagem para chamadas de longa distância ou para serviços de valor adicionado.

§ 1º O bloqueio será implementado pelo prestador do serviço sem ônus para o usuário.

§ 2º O usuário poderá optar, a qualquer tempo, pelo cancelamento do bloqueio solicitado.

§ 3º O prestador manterá procedimento simples para que o usuário apresente sua solicitação e procederá ao correspondente bloqueio ou desbloqueio em prazo não superior a setenta e duas horas, contadas da apresentação.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Contrariamente aos serviços de água e luz, cuja tarifação corresponde ao consumo aferido em um único ponto de entrada da residência, os serviços de telefonia oferecem inúmeras dificuldades para o acompanhamento dos pulsos contabilizados e do total devido.

Observe-se, porém, que em geral o aumento das contas advém do uso do telefone para ligações interurbanas ou de serviços tais como as ligações ao 0300 ou

a provedores de serviços de valor adicionado, a exemplo do acesso à Internet.

Se o titular puder, então, bloquear a discagem a esses números, procedimento simples de ser implantado, irá deter maior controle de sua conta telefônica, evitando a inadimplência e o desligamento do aparelho.

É este o enfoque da proposta, ora submetida aos ilustres Pares. Espero contar com o apoio para aprovação desse Projeto de Lei que considero de suma importância para os usuários do STFC.

Sala das Sessões, em 27 de maio de 2009

Deputado JEFFERSON CAMPOS

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 8, DE 15 DE AGOSTO DE 1995**

Altera o inciso XI e a alínea "a" do  
inciso XII do art. 21 da Constituição Federal.

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam a seguinte Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º O inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 21. Compete à União:

.....  
.....

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens;

.....  
....."

Art. 2º É vedada a adoção de medida provisória para regulamentar o disposto no inciso XI do art. 21 com a redação dada por esta emenda constitucional.

Brasília, 15 de agosto de 1995

Mesa da Câmara dos  
Deputados

Mesa do Senado Federal

Deputado Luís Eduardo  
Presidente

Senador José Sarney  
Presidente

Deputado Ronaldo Perim  
1º Vice-Presidente

Senador Teotonio Vilela Filho  
1º Vice-Presidente

|                                                |                                            |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Deputado Beto Mansur<br>2º Vice-Presidente     | Senador Júlio Campos<br>2º Vice-Presidente |
| Deputado Wilson Campos<br>1º Secretário        | Senador Odacir Soares<br>1º Secretário     |
| Deputado Leopoldo<br>Bessone<br>2º Secretário  | Senador Renan Calheiros<br>2º Secretário   |
| Deputado Benedito<br>Domingos<br>3º Secretário | Senador Levy Dias<br>3º Secretário         |
| Deputado João Henrique<br>4º Secretário        | Senador Ernandes Amorim<br>4º Secretário   |

### 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.

#### **O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### **LIVRO III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

#### **TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **CAPÍTULO III DAS REGRAS COMUNS**

Art. 72. Apenas na execução de sua atividade, a prestadora poderá valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pelo usuário.

§ 1º A divulgação das informações individuais dependerá da anuência expressa e específica do usuário.

§ 2º A prestadora poderá divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, desde que elas não permitam a identificação, direta ou indireta, do usuário, ou a violação de sua intimidade.

Art. 73. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo terão direito à utilização de postes, dutos, condutos e servidões pertencentes ou controlados por prestadora de serviços de telecomunicações ou de outros serviços de interesse público, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Parágrafo único. Caberá ao órgão regulador do cessionário dos meios a serem utilizados definir as condições para adequado atendimento do disposto no caput.

---

# PROJETO DE LEI N.º 6.948, DE 2010

## (Do Sr. Edmar Moreira)

Dispõe sobre o serviço telefônico de atendimento ao consumidor - SAC - e dá outras providências.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL 3.811/2004

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º – O fornecedor que utiliza sistema telefônico ou eletrônico de atendimento ao consumidor fica obrigado a informar ao usuário do serviço, no início da ligação, a previsão do tempo de espera para atendimento.

§ 1º – O tempo de espera a que se refere o “caput” deste artigo não poderá exceder um minuto.

Art. 2º – O disposto nesta lei não se aplica aos serviços regulados pelo poder público federal.

Art. 3º – O descumprimento do comando previsto nesta lei sujeita o infrator às penalidades constantes nos arts. 56 a 59 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

### JUSTIFICAÇÃO:

A verdade é que o atendimento por meio dos SACs já se tornou objeto de troça e regularmente é abordado nos quadros de humor veiculados pela televisão brasileira e também pelos meios eletrônicos, em face da total inobservância dos padrões mínimos de respeito ao consumidor.

Esse estado de coisas, a propósito, tem motivado a formulação, em todo o País, de propostas similares ao projeto em análise, culminando com o acolhimento da idéia pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão vinculado ao Ministério da Justiça, que colheu sugestões, em todo o Brasil, para a regulamentação dos serviços.

Nesse contexto veio a ser editado o Decreto Federal nº 6.523, de 31/7/2008, fixando normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – feito por telefone, para proteger o consumidor das práticas abusivas ou ilegais impostas pelos fornecedores.

Ocorre que o mencionado decreto disciplinou apenas e exclusivamente os serviços regulados pelo poder público federal, entre eles o fornecimento de energia elétrica, a telefonia, os serviços bancários, entre outros. Remanescem, portanto, sem nenhum regulamento, os demais serviços, prestados especialmente pelas organizações privadas e que também exaurem o consumidor quando este necessita obter informações ou mesmo promover a rescisão de algum contrato.

A defesa do consumidor encontra-se entre os direitos e as garantias

fundamentais conferidas ao cidadão brasileiro pela Constituição da República, sendo certo que a edição do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC - teve, exatamente, o propósito de tornar mais harmônicas as relações entre os fornecedores e os consumidores. Essa harmonia, no entanto, deixa a desejar quanto ao aspecto do direito à informação.

O CDC erigiu a transparência como princípio norteador das relações de consumo, procurando garantir, em vários dos seus dispositivos, o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, conforme se verifica, especialmente, na norma constante no art. 6º, III, do diploma em comento.

A matéria em tela encontra-se inserida na Constituição da República entre aquelas cuja competência para legislar é concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, V, VII).

Pelas razões expendidas, entendemos pertinente a aprovação da proposta ora apresentada.

**Sala das Sessões, em 10 de março de 2010**

**DEPUTADO EDMAR MOREIRA**

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**CONSTITUIÇÃO  
DA  
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
1988**

.....

**TÍTULO III**

**DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO**

.....

**Capítulo II**

**DA UNIÃO**

.....

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

- I - direito tributário, financeiro, penitenciário, econômico e urbanístico;
- II - orçamento;
- III - juntas comerciais;
- IV - custas dos serviços forenses;
- V - produção e consumo;
- VI - florestas, caça, pesca, fauna, conservação da natureza, defesa do solo e dos recursos naturais, proteção do meio ambiente e controle da poluição;
- VII - proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico;
- VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

- IX - educação, cultura, ensino e desporto;
- X - criação, funcionamento e processo do juizado de pequenas causas;
- XI - procedimentos em matéria processual;
- XII - previdência social, proteção e defesa da saúde;
- XIII - assistência jurídica e defensoria pública;
- XIV - proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência;
- XV - proteção à infância e à juventude;
- XVI - organização, garantias, direitos e deveres das polícias civis.

§ 1º No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais.

§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.

§ 3º Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades.

§ 4º A superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário.

### CAPÍTULO III DOS ESTADOS FEDERADOS

Art. 25. Os Estados organizam-se e regem-se pelas Constituições e leis que adotarem, observados os princípios desta Constituição.

§ 1º São reservadas aos Estados as competências que não lhes sejam vedadas por esta Constituição.

§ 2º Cabe aos Estados explorar diretamente, ou mediante concessão, os serviços locais de gás canalizado, na forma da lei, vedada a edição de medida provisória para a sua regulamentação. [\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 5, de 1995\)](#)

§ 3º Os Estados poderão, mediante lei complementar, instituir regiões metropolitanas, aglomerações urbanas e microrregiões, constituídas por agrupamentos de Municípios limítrofes, para integrar a organização, o planejamento e a execução de funções públicas de interesse comum.

## LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO 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 experiências;

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 VII

### DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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. *(“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)*

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 único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)*

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).

## DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

## CAPÍTULO I DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem

-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

.....

.....

## COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

### I – RELATÓRIO

Tramita nesta Comissão, em caráter conclusivo, o Projeto de Lei nº 6.704, de 2006, já aprovado no Senado Federal, que, de acordo com sua ementa, acrescenta §3º ao artigo 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações, altera os incisos II e X do art. 6º e acrescenta o inciso XI ao art. 6º e inciso XIV ao art. 39, todos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC), para proibir a cobrança do consumidor de serviços de telecomunicações que dêem suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações.

O projeto tem quatro artigos. O primeiro modifica os incisos II e X do art. 6º do CDC, e acrescenta o inciso XI ao mesmo artigo. Assim ficaria a redação dos dispositivos (grifos apostos às partes modificadas):

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*.....*

*II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, tanto anteriormente quanto posteriormente ao momento de sua aquisição, asseguradas à liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*

*.....*

*X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos*

*em geral, ai incluída a informação gratuita sobre esses serviços.*

*XI – serviço gratuito de atendimento às reclamações referentes a vícios ou defeitos dos produtos ou serviços adquiridos e para esclarecimento quanto à utilização desses produtos ou serviços.*

O segundo introduz o §3º no artigo 61 da Lei Geral de Telecomunicações (LGT), definindo que “não será responsabilidade dos consumidores que os utilizarem, mas somente dos fornecedores que os oferecerem, a remuneração pelos serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos e serviços”.

O terceiro artigo veda, por meio da inclusão do inciso XIV no artigo 39 do CDC, ao “fornecedor de serviços exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços”. O quarto e último, por sua vez, fixa a vigência para a data de publicação da Lei.

O Senador Rodolpho Tourinho, autor do projeto, em sua justificção, considera iníqua a utilização de serviços telefônicos com prefixo 0300 para o atendimento a consumidores, serviços esses cobrados segundo uma tabela nacional, ainda que o local de atendimento das chamadas seja no bairro vizinho. Além disso, ressalta que as ligações estendem-se por longos períodos, com infindáveis opções sendo oferecidas umas após as outras, encarecendo o serviço. O autor entende, ainda, que, ao transferir para o consumidor o ônus do pagamento pela chamada realizada, tolhe-se-lhe o direito de reclamar e solicitar informações.

Apensos à proposição principal estão os seguintes projetos:

- a) Projeto de Lei nº 5.786, de 2001, de autoria do então Deputado Aluizio Mercadante e do Deputado Paulo Rocha, visa tornar obrigatória a prestação de atendimento gratuito, quando prestado telefonicamente, para as empresas públicas e privadas, excetuando da obrigatoriedade as empresas optantes pelo Sistema Simplificado de Contribuição das Micro e Pequenas Empresas - Simples. A proposição estabelece também que o tempo de espera para o atendimento não pode superar os três minutos.

- b) Projeto de Lei nº 2.542, de 2003, da lavra do Deputado Almeida de Jesus, determina a gratuidade somente para as empresas de grande porte. Nessa categoria foram consideradas aquelas com faturamento anual superior a 60 milhões de reais, conforme critério utilizado pelo BNDES como lembra o autor.
- c) Projeto de Lei nº 3.057, de 2004, do Deputado Zé Geraldo, acrescentado um inciso ao art. 6º do CDC estabelecendo a garantia ao cliente do acesso a serviços gratuitos de informações ou de reclamações.
- d) Projeto de Lei nº 3.543, de 2004, de autoria do Deputado Joaquim Francisco, trata exclusivamente das entidades de proteção ao crédito. O projeto estabelece que esses organismos deverão tornar disponível um número telefônico gratuito e o tempo de espera das ligações não poderá ultrapassar os cinco minutos.
- e) Projeto de Lei nº 3.545, de 2004, também de autoria do Deputado Joaquim Francisco, que modifica o art. 6º do CDC e inclui a garantia do acesso gratuito a atendimento telefônico no rol dos direitos do consumidor. Também é incluído novo inciso no art. 39 daquela lei classificando como prática abusiva a cobrança dos serviços prestados pelas centrais de atendimento ao consumidor. Finalizando, a proposição proíbe expressamente as operadoras do Serviço de Telefonia Fixa Comutada de ofertarem acessos telefônicos não gratuitos para as empresas de que trata o projeto.
- f) Projeto de Lei nº 3.811, de 2004, de autoria do Deputado Carlos Alberto Leréia, tem por objetivo a regulamentação do nº telefônico 0300 estabelecendo a obrigatoriedade da empresa em informar o tempo estimado para atendimento, bem como o tempo que o usuário está aguardando o atendimento.
- g) Projeto de Lei nº 3.812, de 2004, do Deputado Carlos Alberto Leréia, estabelece as condições de utilização dos serviços de prefixo 0300 ou assemelhados destinados à

prestação de atendimento ao consumidor, limitando a cobrança ao tempo máximo de cinco minutos.

- h) Projeto de Lei nº 4.155, de 2004, de autoria do Deputado Almir Moura, estabelecendo a vedação de espera por parte dos usuários do telefone 0300.
- i) Projeto de Lei nº 4.276, de 2004, do Deputado Vieira Reis, estabelece, em uma nova lei, para todas as empresas que prestam atendimento telefônico a consumidor, a proibição da cobrança pelo referido acesso.
- j) Projeto de Lei nº 4.318, de 2004, do Deputado Carlos Nader, fixa em sessenta segundos o tempo máximo permitido para espera, na utilização do número 0300.
- k) Projeto de Lei nº 4.423, de 2004, do Deputado Celso Russomanno, que obriga as empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas a informarem seus clientes sobre a posição na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento, a cada 30 segundos.
- l) Projeto de Lei nº 5.337, de 2005, do Deputado Carlos Nader, que obriga os fornecedores de serviços de venda por telefone a manter um sistema de atendimento telefônico gratuito a seus clientes.
- m) Projeto de Lei nº 5.533, de 2005, do Deputado Sandes Júnior, que altera o Código de Defesa do Consumidor, regulamentando as chamadas para centrais telefônicas destinadas ao público, fixando um prazo máximo de cento e vinte segundos para o atendimento.
- n) Projeto de Lei nº 5.853, de 2005, do Deputado Tarcísio Zimmermann, que regulamenta o funcionamento das centrais de atendimento ao consumidor prestado por meio telefônico ou outros meios de comunicação eletrônica, estabelecendo que o consumidor receba um número de protocolo ao fazer a ligação e posteriormente a empresa dará o retorno no prazo máximo de uma hora.

- o) Projeto de Lei nº 5.864, de 2005, do Deputado Agnaldo Muniz, que proíbe a cobrança do tempo em espera nas chamadas aos serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia.
- p) Projeto de Lei nº 6.474 de 2006, do Deputado Fernando de Fabinho, que altera o Código de Defesa do Consumidor, limitando em três minutos o tempo de espera nas chamadas à serviços de venda telefônico, e remetendo ao fornecedor o custo da ligação. No caso dos serviços 0300, obriga que seja dado conhecimento ao usuário do tempo estimado para que se inicie o atendimento, o tempo em que o usuário encontra-se aguardando atendimento e o custo estimado da ligação.
- q) Projeto de Lei nº 475, de 2007, do Deputado Luiz Bassuma, que modifica a Lei Geral de Telecomunicações, estabelecendo a obrigatoriedade de a Anatel manter serviço telefônico gratuito de informação sobre tarifas de ligações.
- r) Projeto de Lei nº 643, de 2007, do Deputado Elismar Prado, que obriga os fornecedores de bens e serviços a manter serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor.
- s) Projeto de Lei nº 733, de 2007, do Deputado Devanir Ribeiro, que estabelece o direito de os usuários de serviços telefônicos de bloquear, sem ônus, as chamadas oriundas ou recebidas de serviços pagos em conta telefônica.
- t) Projeto de Lei nº 811, de 2007, do Deputado Sandes Júnior, que determina que sejam gravadas as conversas estabelecidas pelos consumidores em serviços de venda ou atendimento telefônico.
- u) Projeto de Lei nº 1.047, de 2007, do Deputado Cezar Silvestri, que obriga o fornecimento de número de protocolo para cada solicitação de serviço realizada nos serviços de auto-atendimento mantidos por empresas na Internet ou por meio de serviço telefônico.
- v) Projeto de Lei nº 1.271, de 2007, do Deputado Antônio

Bulhões, que estabelece o direito do usuário dos serviços de telefonia de ter seus pedidos de novos serviços confirmados por meio de correspondência, e de ter sua solicitação, quando feita por via telefônica, gravada pela operadora.

- w) Projeto de Lei nº 2.046, de 2007, do Deputado Beto Faro, estabelecendo que as chamadas telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento serão tarifadas por valor fixo, proibindo-se a cobrança por tempo ou qualquer outro tipo de mensuração.
- x) Projeto de Lei nº 2.284, de 2007, dos Deputados Dr. Talmir e Luiz Bassuma, que dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo nos atendimentos telefônicos.
- y) Projeto de Lei nº 2.485, de 2007, oferecido pela Deputada Elcione Barbalho, que obriga os serviços de atendimento a clientes a fornecer protocolo com o registro da reclamação e estipula prazo máximo de dois dias úteis para a solução das reclamações.
- z) Projeto de Lei nº 3.121, de 2008, do Deputado Alexandre Santos, que altera o Código de Defesa do Consumidor para tornar o serviço de atendimento telefônico gratuito aos consumidores.
- aa) Projeto de Lei nº 3.662, de 2008, do Deputado Dr. Nechar, que aos fornecedores o oferecimento de serviço de atendimento ao consumidor cuja utilização implique ônus ao consumidor, especialmente mediante a utilização de serviço telefônico com auxílio dos prefixos 0300 e 4000.
- bb) Projeto de Lei nº 4.478, de 2008, do Deputado Sr. Juvenil, estabelecendo que os serviços de atendimento ao consumidor (SAC) por telefone ou rede de computadores – Internet – deverão registrar em áudio ou arquivo de texto os diálogos entre os atendentes e os consumidores, e que tais registros deverão ser guardados por um período de dois anos e entregues, em um prazo máximo de dois dias úteis,

sem ônus, caso solicitado pelo consumidor dentro do período estipulado para a guarda.

cc) Projeto de Lei nº 5.299, de 2009, da lavra do Deputado Jefferson Campos, e que assegura ao usuário do serviço de telefonia fixa o direito de bloquear a discagem para chamadas de longa distância ou para serviços de valor adicionado.

dd) Projeto de Lei nº 6.948, de 2010, do Deputado Edmar Moreira, que estabelece regras para os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O projeto e seus apensos foram inicialmente distribuídos à esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, onde, no ano de 2007, receberam Parecer do Deputado Walter Pinheiro, o qual não foi votado por esta Comissão. Decorrido o prazo regimental, não foram oferecidas emendas.

É o Relatório.

## **II – VOTO DO RELATOR**

É preciso reconhecer que realmente tem havido abusos na prestação de atendimento ao consumidor nas centrais de atendimento, especialmente nos serviços com prefixo 0300, caracterizados como serviços de valor adicionado, conforme definido no art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral das Telecomunicações. A regulamentação de tais serviços, quanto aos aspectos técnicos e tarifários, está estabelecida por meio das Resoluções Anatel nº 163, de 13 de agosto de 1999, e nº 388, de 7 de dezembro de 2004.

O fato de o ônus dessas ligações – que não é baixo - recair integralmente sobre os usuários é um elemento que não incentiva o atendimento célere e eficiente por parte dos fornecedores de produtos e serviços aos consumidores que buscam soluções de problemas ou mesmo cancelamento dos contratos de prestação de serviço. Por outro lado, o elevado custo das ligações desestimula os consumidores a buscar esclarecimentos e registrar reclamações nas centrais de atendimento.

Essa situação decorre, em parte, da ausência de um marco regulatório que determine regras básicas para a atividade, a fim de que os consumidores possam ter acesso à informação e possam proteger seus direitos e interesses. A regulamentação, porém, não deve procurar uniformizar o padrão de

serviços entre os diversos fornecedores, buscando a máxima qualidade, tendo em vista que uma abordagem dessa natureza implica custos – que certamente seriam transferidos para os consumidores - e desconsidera as particularidades de cada fornecedor e as condições de mercado no qual está inserido.

Esse cenário torna evidente o mérito das proposições aqui analisadas, que buscam, em suma, criar regras mínimas para a atividade. Entretanto, não podemos deixar de levar em consideração que, em se tratando de matéria relacionada à Defesa do Consumidor, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, já estabeleceu uma regulamentação sobre a matéria, sobre a qual faremos uma breve análise.

#### Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Ministério da Justiça

A regulamentação do Ministério da Justiça sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor está materializada em dois instrumentos legais: Decreto nº 6.523, de 31 de Julho de 2008, e Portaria (MJ) nº 2.014, de 13 de outubro de 2008. Os instrumentos estabelecem regras para os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC – dos segmentos de telefonia fixa, telefonia móvel, Internet, TV à Cabo, Bancos Comerciais, Cartões de Crédito e Aviação Civil.

Importante ressaltar que a atividade de “telemarketing” – que são aquelas desenvolvidas através do sistema de telefonia com o objetivo de ofertar e vender produtos aos consumidores – não está incluída na norma estabelecida pelo Ministério da Justiça, e também não é objeto de regulamentação nos textos em análise.

Assim, a regulamentação do Ministério da Justiça está direcionada aos serviços telefônicos de atendimento aos consumidores que tenham a finalidade de atender às demandas dos consumidores relativas à: informação; reclamação; cancelamento do contrato; solicitação, suspensão ou cancelamento de serviço. Os aspectos abrangidos são os relativos à acessibilidade, padrões mínimos de qualidade, prazos máximos de solução de demandas, obrigatoriedade de registros e a obrigatoriedade de que os serviços SAC sejam isentos de ônus para os consumidores - gratuitos.

#### Acessibilidade

Na questão da acessibilidade do serviço, as normas determinam, entre outros aspectos, que: **o SAC deverá ser obrigatoriamente gratuito**; a opção de contato direto com o atendente seja primeira opção do menu

eletrônico, sendo que tal contato não pode ser condicionado a fornecimento prévio de dados do consumidor e deverá ser iniciado em no máximo vinte segundos; o menu eletrônico deverá oferecer, entre as primeiras alternativas, opções de cancelamento de serviços e reclamações.

#### Qualidade do serviço

Outro aspecto abordado relaciona-se com a Qualidade de Atendimento, estabelecendo que: o SAC deverá obedecer aos princípios da transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade; os dados pessoais dos consumidores deverão ser preservados e mantidos em sigilo; a chamada do consumidor deve ser transferida imediatamente para o setor competente, caso o primeiro atendente não tenha competência para solucionar o problema do interesse do consumidor, sendo proibida a transferência de chamadas cujo objeto seja solicitação de cancelamento do serviço ou reclamações.

#### Acompanhamento de demandas

Os consumidores podem acompanhar o processo de solução de suas demandas por meio de um registro numérico que deve ser informado no início do contato telefônico, independente do tipo de demanda. Esse registro numérico deve ser enviado, no prazo de vinte e quatro horas, para o consumidor pelo meio de comunicação de sua preferência - mensagem eletrônica, Internet, mensagem de texto ou correspondência por escrito.

#### Resolução de demandas: prazos e procedimentos

As demandas dos consumidores, incluindo informações e reclamações, devem ser resolvidas pelo fornecedor imediatamente, sendo que nos casos que necessitem de análise mais detalhada, a empresa terá prazo de até cinco dias úteis.

Nos casos em que a reclamação se tratar de serviços não solicitados, o seu fornecimento deverá ser suspenso imediatamente, excetuando-se o caso de comprovação da contratação por parte do fornecedor. Se a demanda versar sobre cobrança indevida, a mesma deverá ser suspensa imediatamente, até que seja comprovado o valor devido.

#### Disposições gerais

A legislação definida pelo Ministério da Justiça ainda prevê que tais regras sejam incorporadas nos contratos de terceirização entre os fornecedores do serviço e as empresas prestadoras de SAC.

#### Convergência entre a norma do Ministério da Justiça e as

disposições dos Projetos de Lei em análise

O fato de que a maioria das disposições presentes tanto no texto principal quanto nos apensos já estarem contempladas na regulamentação do Ministério da Justiça não exclui a necessidade de adequação da norma legal. O nosso entendimento é o de que as alterações propostas na Lei, além de convergentes com o estabelecido pelo Ministério da Justiça, são também complementares e garantem segurança jurídica aos dispositivos previstos na norma infra-legal do Ministério da Justiça.

Sendo assim, por reconhecermos como legítimas as preocupações que fundamentam o Projeto de Lei nº 6.704, de 2006, manifestamos por sua aprovação na forma de um substitutivo.

Importante ressaltar que este Parecer contém grande parte das contribuições introduzidas pelo Relator anterior desta matéria nesta Comissão – Deputado Walter Pinheiro.

Passaremos, agora, a análise dos apensos:

a) Projeto de Lei nº 5.786, de 2001: consideramos que as disposições presentes nesta proposição têm o mesmo objetivo da principal, porém com inovações importantes, como a idéia de excluir, por meio de §2º do artigo 1º, as micro e pequenas empresas da obrigatoriedade de fornecer atendimento gratuito, o que poderia inviabilizar sua operação, disposição esta que utilizamos no artigo 3º do substitutivo, e que acrescenta o §4º ao artigo 61 da Lei nº 9.472, de 1997, de forma a excluir da obrigatoriedade de fornecer atendimento telefônico gratuito às micro e pequenas empresas enquadradas, para fins tributários, no Sistema Integrado de Imposto e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES. Sendo assim, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

b) Projeto de Lei nº 2.542, de 2003: tendo em vista que a proposição propõe, basicamente, as mesmas medidas do PL 5.786, de 2001, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

c) Projeto de Lei nº 3.057, de 2004: consideramos que a idéia contida no texto é similar ao da proposição inicial. Somos, portanto, por sua aprovação nos temos do substitutivo.

d) Projeto de Lei nº 3.543, de 2004: consideramos que o texto da proposição principal é mais abrangente e inclui a idéia contida neste projeto. Assim, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

e) Projeto de Lei nº 3.545, de 2004: o texto é convergente com

a idéia estabelecida na proposição principal. Somos, pois, por sua aprovação na forma do substitutivo.

f) Projeto de Lei nº 3.811, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

g) Projeto de Lei nº 3.812, de 2004: o projeto tem o mesmo objetivo da proposição principal. Somos, portanto, por sua aprovação, na forma do substitutivo.

h) Projeto de Lei nº 4.155, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

i) Projeto de Lei nº 4.276, de 2004: o texto é convergente com a idéia estabelecida na proposição principal. Somos, pois, por sua aprovação na forma do substitutivo.

j) Projeto de Lei nº 4.318, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal. Manifestamo-nos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

k) Projeto de Lei nº 4.423, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal. O voto é por sua aprovação na forma do substitutivo.

l) Projeto de Lei nº 5.337, de 2005: o texto é convergente com a idéia estabelecida na proposição principal. Somos por sua aprovação na forma do substitutivo.

m) Projeto de Lei nº 5.533, de 2005: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

n) Projeto de Lei nº 5.853, de 2005: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal. Votamos, portanto, por sua aprovação, na forma do substitutivo.

o) Projeto de Lei nº 5.864, de 2005: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

p) Projeto de Lei nº 6.474 de 2006: o projeto com objetivo similar ao da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

q) Projeto de Lei nº 475, de 2007: entendemos que obrigar a ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações - a montar serviço de informação de tarifas seria inviável, tendo em vista que a grande maioria das prestadoras de telecomunicações trabalha em regime de liberdade de preços, os quais variam freqüentemente, seja para se adequar às novas realidades de demanda e oferta, seja por questões concorrenciais de mercado. Sendo assim, recomendamos sua rejeição.

r) Projeto de Lei nº 643, de 2007: trata-se de proposição com o mesmo objetivo do PL 5.786, de 2001. Assim, pelos mesmos motivos aludidos, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

s) Projeto de Lei nº 733, de 2007: consideramos que a idéia contida no texto já está prevista no inciso XX do artigo 11 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado o qual estabelece o direito do cidadão “de ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado”, motivo pelo qual votamos por sua rejeição.

t) Projeto de Lei nº 811, de 2007: consideramos que a obrigatoriedade de gravação de todas as conversas mantidas entre consumidores e serviços de telecomunicações é medida inadequada, pois introduz custos que podem inviabilizar os prestadores de serviços de menor porte. Outro aspecto a ser considerado é o de que a gravação das ligações deve ocorrer em casos excepcionais, evitando tratar a exceção como se regra fosse, o que nos leva a recomendar sua rejeição.

u) Projeto de Lei nº 1.047, de 2007: consideramos que os detalhes operacionais como os que obrigam as prestadoras a fornecer protocolos em chamadas telefônicas são mais adequados à legislação infra-legal. No caso, frise-se que a proposta do Ministério da Justiça já prevê tal obrigatoriedade. O voto é pela rejeição.

v) Projeto de Lei nº 1.271, de 2007: consideramos que não é adequado ao contexto de crescente informatização e digitalização das relações entre empresas, cidadãos e governo obrigar os pedidos de novos serviços dos consumidores serem confirmados por meio de correspondência postal. A confirmação postal deve, no nosso entendimento, ser uma opção disponível ao consumidor, conforme estabelecido na norma do Ministério da Justiça, e não uma obrigação estabelecida na Lei. O voto, portanto, é por sua rejeição.

w) Projeto de Lei nº 2.046, de 2007: tendo em vista que a idéia

prevista no projeto converge com a da proposição principal, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

x) Projeto de Lei nº 2.284, de 2007: consideramos que os detalhes operacionais como os que obrigam as prestadoras a fornecer protocolos em chamadas telefônicas são mais adequados à legislação infra-legal, na forma prevista pela regulamentação do Ministério da Justiça, o que nos leva a propor sua rejeição.

y) Projeto de Lei nº 2.485, de 2007: consideramos que a proposta de obrigar os fornecedores de serviços a fornecer protocolos, bem como a definição de prazos para a conclusão das demandas estaria mais adequadamente disposta na legislação infra-legal. De fato, a proposta do Ministério da Justiça já contempla tais aspectos. O voto é pela rejeição.

z) Projeto de Lei nº 3.121, de 2008: tendo em vista que o objetivo da proposta é similar à proposição principal, somos por sua aprovação na forma do substitutivo.

aa) Projeto de Lei nº 3.662, de 2008: tendo em vista que o objetivo da proposta é convergente com à da proposição principal, somos por sua aprovação na forma do substitutivo.

bb) Projeto de Lei nº 4.478, de 2008: consideramos adequada a proposta de manutenção dos registros pelo prazo de dois anos, assim como a disposição que obriga que tais registros sejam entregues aos consumidores no prazo máximo de dois dias úteis, as quais incorporamos no substitutivo. Sendo assim, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

cc) Projeto de Lei nº 5.299, de 2009: o serviço de bloqueio de chamadas de longa distância ou para serviços de valor adicionado já se encontra previsto na legislação da Anatel relativa ao STFC, o que nos leva a propor sua rejeição.

dd) Projeto de Lei nº 6.948, de 2010: tendo em vista que as propostas contidas nesta proposição coadunam-se com a original, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

Diante de todo o exposto, nosso voto é pela APROVAÇÃO da proposição principal, Projeto de Lei nº 6.704/06, e dos Projetos de Lei nºs. 5.786/01, 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04, 5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 6.430/07, 2.046/07, 3.121/08, 3.662/08, 4.478/08 e 6.948/2010 na forma do Substitutivo que apresentamos e pela REJEIÇÃO dos Projetos de Lei nºs. 475/07, 733/07, 811/07,

1.047/07, 1.271/07, 2.284/07, 2.485/07 e 5.299/09.

Sala da Comissão, em 22 de junho de 2010.

**Deputado MIRO TEIXEIRA**

Relator

**SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 6.704, DE 2006**

**(Aposos Projetos de Lei nºs. 5.786/01, 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04, 5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 475/07, 643/07, 733/07, 811/07, 1.047/07, 1.271/07, 2.046/20, 2.284/07, 2.485/07, 3.121/08, 3.662/08, 4.478/2008, 5.299/2009, 6.948/2010)**

Altera o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e a Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a fim de proibir a cobrança do consumidor de serviços telefônicos cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre sua utilização.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe a cobrança do consumidor de serviços telefônicos cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre sua utilização.

Art. 2º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*.....*  
*II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, tanto anteriormente quanto posteriormente ao momento de sua aquisição, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*  
*.....*

*X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, aí incluída a informação gratuita sobre esses serviços;*

*XI – serviço gratuito de atendimento às reclamações referentes a vícios ou defeitos dos produtos ou serviços adquiridos e para esclarecimento quanto à utilização desses produtos ou serviços.” (NR)*

Art. 3º O art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes §§3º e 4º:

*“Art. 61.....*

*§ 3º Não será de responsabilidade dos consumidores que os utilizarem, mas somente dos fornecedores que os oferecerem, a remuneração pelos serviços de telecomunicações que dão suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.*

*§4º Ficam excluídos da obrigação estabelecida no parágrafo anterior as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte a que se refere o artigo 3º da Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006. ” (NR)*

Art. 4º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

*“Art. 39.....*

*XIV – exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.*

*.....” (NR)*

Art. 5º O atendimento ao consumidor através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone ou rede de computadores – Internet - será registrado em áudio ou arquivo texto, conforme o caso, e entregue ao consumidor, quando este o requerer.

§1º O atendimento ao consumidor através de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone será registrado em áudio com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

§2º O atendimento ao consumidor através da rede de computadores Internet será registrado em arquivo texto com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

§3º Em até dois anos após o atendimento, o consumidor poderá requerer à prestadora do serviço que forneça os registros integrais do atendimento que conterá a data, hora e conteúdo completo do diálogo entre atendente e consumidor.

§4º Protocolizado o requerimento a prestadora fornecerá, sem ônus para o consumidor, os registros em até dois dias úteis.

§5º Antes de deferir o requerimento a prestadoras de serviços certificar-se-á de que o subscritor é o legítimo interessado.

§6º Após dois anos do atendimento os registros poderão ser destruídos.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor no ato de sua publicação.

Sala da Comissão, em 22 de junho de 2010.

**Deputado MIRO TEIXEIRA**

**Relator**

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 6.704/2006, 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 643/2007, o PL 3121/2008, o PL 3812/2004, o PL 4155/2004, o PL 4318/2004, o PL 4423/2004, o PL 5853/2005, o PL 5864/2005, o PL 6474/2006, o PL 2046/2007, o PL 6948/2010, o PL 5533/2005, o PL 5786/2001, o PL 3811/2004, o PL 3662/2008, e o PL 4478/2008, apensados, com substitutivo, e rejeitou o PL 475/2007, o PL 733/2007, o PL 811/2007, o PL 1271/2007, o PL 1047/2007, o PL 2284/2007, o PL 5299/2009, e o PL 2485/2007, apensados, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Miro Teixeira.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Eunício Oliveira - Presidente, Solange Amaral e Bilac Pinto - Vice-Presidentes, Antonio Bulhões, Arolde de Oliveira, Bispo Gê Tenuta, Davi Alcolumbre, Edio Lopes, Francisco Rossi, Gilmar Machado, Gustavo Fruet, Jefferson Campos, Luiza Erundina, Manoel Salviano, Miro Teixeira, Moises Avelino, Narcio Rodrigues, Paulo Roberto Pereira, Paulo Teixeira, Roberto Alves, Rodrigo

Rollemberg, Sandes Júnior, Walter Pinheiro, Angela Amin, Ariosto Holanda, Celso Russomanno, Cida Diogo, Colbert Martins, Dr. Nechar, Dr. Talmir, Duarte Nogueira, Eduardo Gomes, José Rocha, Júlio Cesar, Lobbe Neto, Paulo Henrique Lustosa, Paulo Piau e Wladimir Costa.

Sala da Comissão, em 24 de novembro de 2010.

Deputado EUNÍCIO OLIVEIRA  
Presidente

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **I - RELATÓRIO**

Trata-se do Projeto de Lei nº 6.704, de 2006, aprovado no Senado Federal, que altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de

Telecomunicações – LGT) e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), para proibir a cobrança do consumidor por serviços de telecomunicações que dão suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações.

O projeto modifica os incisos II e X do art. 6º do CDC e acrescenta o inciso XI ao mesmo artigo. A proposição também inclui o §3º no artigo 61 da LGT, para dispor que não será responsabilidade dos consumidores a remuneração pelos serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos e serviços. Por fim, o projeto prevê a inclusão do inciso XIV no artigo 39 do CDC, a vedação de fornecedor de serviços exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.

Encontram-se apensados ao projeto principal 30 proposições, as quais descrevemos brevemente a seguir:

- **Projeto de Lei nº 5.786, de 2001**, que visa tornar obrigatória a

prestação de atendimento gratuito, quando prestado telefonicamente, para as empresas públicas e privadas, com exceção das empresas optantes pelo Sistema Simplificado de Contribuição das Micro e Pequenas Empresas - Simples. A proposição também dispõe que o tempo de espera para o atendimento não pode ser superior a três minutos.

- **Projeto de Lei nº 2.542, de 2003**, que obriga as empresas de grande porte – assim consideradas aquelas cuja receita operacional bruta anual seja superior a sessenta milhões de reais – a oferecer serviço de atendimento telefônico gratuito aos consumidores.
- **Projeto de Lei nº 3.057, de 2004**, que inclui um inciso ao art. 6º do CDC estabelecendo a garantia ao cliente do acesso a serviços gratuitos de informações ou de reclamações.
- **Projeto de Lei nº 3.543, de 2004**, que determina a criação de número telefônico de discagem gratuitas pelas entidades de proteção ao crédito. A iniciativa prevê que o tempo de espera das ligações não poderá ser superior a cinco minutos.
- **Projeto de Lei nº 3.545, de 2004**, que modifica o art. 6º do CDC e inclui a garantia do acesso gratuito a atendimento telefônico no rol dos direitos do consumidor. Também é incluído inciso no art. 39 do mesmo Código para considerar a cobrança dos serviços prestados pelas centrais de atendimento ao consumidor uma prática abusiva. Por fim, proíbe as operadoras do Serviço de Telefonia Fixa Comutada de ofertarem acessos telefônicos não gratuitos para as empresas de que trata o projeto.
- **Projeto de Lei nº 3.811, de 2004**, que dispõe sobre a prestação do prefixo telefônico 0300, estabelecendo a obrigatoriedade da empresa em informar o tempo estimado para atendimento, bem como o tempo que o usuário está aguardando o atendimento.
- **Projeto de Lei nº 3.812, de 2004**, que dispõe sobre as

condições de utilização dos serviços de prefixo 0300 ou assemelhados destinados à prestação de atendimento ao consumidor, limitando a cobrança ao tempo máximo de cinco minutos.

- **Projeto de Lei nº 4.155, de 2004**, que proíbe as empresas privadas que utilizam centrais de atendimento acessadas por meio do prefixo 0300 de submeterem o consumidor a espera.
- **Projeto de Lei nº 4.276, de 2004**, que obriga o fornecedor de produtos ou serviços que disponibiliza atendimento telefônico ao consumidor a prestar tal atendimento gratuitamente.
- **Projeto de Lei nº 4.318, de 2004**, que fixa em sessenta segundos o tempo máximo permitido para atendimento do consumidor, na utilização do número 0300.
- **Projeto de Lei nº 4.423, de 2004**, que obriga as empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas a informarem seus clientes sobre a posição na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento, a cada 30 segundos.
- **Projeto de Lei nº 5.337, de 2005**, que torna obrigatória a gratuidade do serviço de atendimento telefônico ao consumidor.
- **Projeto de Lei nº 5.533, de 2005**, que altera o Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer o prazo máximo de cento e vinte segundos para o atendimento do consumidor nas chamadas para centrais telefônicas destinadas ao público.
- **Projeto de Lei nº 5.853, de 2005**, dispõe que, nos atendimentos feitos por meio de centrais de atendimento ao consumidor, deverá ser fornecido ao consumidor um número de protocolo, ficando a empresa obrigada a retornar ao consumidor no prazo máximo de uma hora após o registro do protocolo.
- **Projeto de Lei nº 5.864, de 2005**, que proíbe a cobrança do

tempo em espera nas chamadas relativas aos serviços de atendimento ao consumidor pelas prestadoras de serviços de telefonia.

- **Projeto de Lei nº 6.474 de 2006**, que altera o Código de Defesa do Consumidor, fixando em três minutos o tempo máximo de espera nas chamadas feitas a serviços telefônicos de venda, e atribuindo ao fornecedor o custo da ligação. O projeto dispõe, ainda, para o caso dos serviços 0300, que o fornecedor deverá informar o usuário o tempo estimado para que se inicie o atendimento, o tempo em que o usuário já se encontra aguardando atendimento e o custo estimado da ligação.
- **Projeto de Lei nº 475, de 2007**, que modifica a Lei Geral de Telecomunicações, estabelecendo a obrigatoriedade de a Anatel manter serviço telefônico gratuito de informação sobre tarifas de ligações.
- **Projeto de Lei nº 643, de 2007**, que obriga os fornecedores de bens e serviços a manter serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor.
- **Projeto de Lei nº 733, de 2007**, que estabelece o direito de os usuários de serviços telefônicos de bloquearem, sem ônus, as chamadas oriundas ou recebidas de serviços pagos em conta telefônica.
- **Projeto de Lei nº 811, de 2007**, que determina que sejam gravadas as conversas estabelecidas pelos consumidores em serviços de venda ou atendimento telefônico.
- **Projeto de Lei nº 1.047, de 2007**, que obriga o fornecimento de número de protocolo para cada solicitação de serviço realizada nos serviços de autoatendimento mantidos por empresas na Internet ou por meio de serviço telefônico.
- **Projeto de Lei nº 1.271, de 2007**, que estabelece o direito do usuário dos serviços de telefonia de ter seus pedidos de novos

serviços confirmados por meio de correspondência, e de ter sua solicitação, quando feita por via telefônica, gravada pela operadora.

- **Projeto de Lei nº 2.046, de 2007**, estabelecendo que as chamadas telefônicas destinadas a serviços de teleatendimento serão tarifadas por valor fixo, proibindo-se a cobrança por tempo ou qualquer outro tipo de mensuração.
- **Projeto de Lei nº 2.284, de 2007**, que dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo nos atendimentos telefônicos.
- **Projeto de Lei nº 2.485, de 2007**, que obriga os serviços de atendimento a clientes a fornecer protocolo com o registro da reclamação e estipula prazo máximo de dois dias úteis para a solução da reclamação.
- **Projeto de Lei nº 3.121, de 2008**, que altera o Código de Defesa do Consumidor para tornar gratuito o serviço de atendimento telefônico.
- **Projeto de Lei nº 3.662, de 2008**, que veda aos fornecedores o oferecimento de serviço de atendimento ao consumidor cuja utilização implique ônus ao consumidor, especialmente mediante a utilização de serviço telefônico com auxílio dos prefixos 0300 e 4000.
- **Projeto de Lei nº 4.478, de 2008**, estabelecendo que os serviços de atendimento ao consumidor (SAC) por telefone ou rede de computadores – Internet – deverão registrar em áudio ou arquivo de texto os diálogos entre os atendentes e os consumidores, e que tais registros deverão ser guardados por um período de dois anos e entregues, em um prazo máximo de dois dias úteis, sem ônus, caso solicitado pelo consumidor dentro do período estipulado para a guarda.
- **Projeto de Lei nº 5.299, de 2009**, que assegura ao usuário do

serviço de telefonia fixa o direito de bloquear a discagem para chamadas de longa distância ou para serviços de valor adicionado.

- **Projeto de Lei nº 6.948, de 2010**, que estabelece regras para os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), dispondo ser obrigatória a informação do tempo de espera previsto para o atendimento, o qual não poderá exceder um minuto.

A proposição tramita em regime de prioridade e submete-se à apreciação conclusiva das Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; Defesa do Consumidor; e Constituição e Justiça e Cidadania (art. 54 do RICD). Submetido à apreciação da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, o projeto em apreciação foi aprovado, com Substitutivo, nos termos do parecer do Relator, Deputado Miro Teixeira.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, dentro do prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O autor do projeto, ilustre Senador Rodolpho Tourinho, afirma que a utilização de serviços telefônicos com prefixo 0300 para o atendimento a consumidores gera cobrança injusta, uma vez que ocorre a transferência para o consumidor do ônus do pagamento pela chamada feita no exercício do seu direito de solicitar informações sobre o produto ou serviço ou de fazer reclamações a respeito deles.

Realmente, ao atribuir ao consumidor o custo pelas ligações relativas a informações ou a reclamações sobre o produto ou serviço comercializado, o fornecedor não tem incentivo para esclarecer as dúvidas ou resolver os problemas de maneira rápida e eficaz. Por consequência, o consumidor acaba sendo desestimulado a buscar os seus direitos.

Embora contenham abordagens diversas, o projeto principal e as proposições a ele pensadas têm em comum a preocupação de resguardar o

consumidor de ter custos adicionais após a compra, simplesmente para ter acesso a informações do produto ou do serviço junto ao fornecedor.

Sabemos que boa parte dos fornecedores centralizam em tais canais o atendimento ao cliente, de forma que é somente por meio deles que o consumidor pode fazer contato com o fornecedor. Por isso, não nos parece justo que a parte mais fraca assuma o custo pela prestação de um serviço decorrente da relação de consumo já realizada. Além disso, o consumidor não pode sequer prever o custo final do serviço de atendimento, uma vez que a resolução do problema depende unicamente da ação do fornecedor.

Destacamos que o serviço de atendimento ao consumidor está atualmente regulamentado por normas expedidas pelo Poder Executivo, especialmente pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, o qual fixou normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, determinando, entre outras disposições, que:

- As ligações para o SAC serão gratuitas;
- Será feito registro numérico da demanda do consumidor, informação que será fornecida a ele no início do atendimento, a fim de permitir o acompanhamento do pedido;
- As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e as suas reclamações deverão ser resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar do registro;

Contudo, acreditamos que a previsão da matéria em lei resguardará melhor o consumidor. Por isso, apoiamos o parecer adotado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, cujo Substitutivo reuniu as disposições mais importantes da proposição principal e dos seus apensados.

Por fim, propomos emenda ao Substitutivo aprovado na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, para ajustá-lo às atualizações recentes da legislação.

Certos de que a matéria se harmoniza com os princípios da relação de consumo e contribui para evitar os abusos por parte dos fornecedores, protegendo a parte mais frágil da relação, **votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 6.704/06, e dos Projetos de Lei nºs. 5.786/01, 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04,**

5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 643/07, 2.046/07, 3.121/08, 3.662/08, 4.478/08 e 6.948/2010, apensados, na forma do Substitutivo aprovado na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, com a subemenda anexa; e pela REJEIÇÃO dos Projetos de Lei nºs. 475/07, 733/07, 811/07, 1.047/07, 1.271/07, 2.284/07, 2.485/07 e 5.299/09, igualmente apensados.

Sala da Comissão, em 22 de novembro, de 2017.

Deputado **SEVERINO NINHO**

Relator

### **SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 6.704, DE 2006**

Apensados: PL nº 5.786/2001, PL nº 2.542/2003, PL nº 3.057/2004, PL nº 3.543/2004, PL nº 3.545/2004, PL nº 3.811/2004, PL nº 3.812/2004, PL nº 4.155/2004, PL nº 4.276/2004, PL nº 4.318/2004, PL nº 4.423/2004, PL nº 5.337/2005, PL nº 5.533/2005, PL nº 5.853/2005, PL nº 5.864/2005, PL nº 6.474/2006, PL nº 1.047/2007, PL nº 1.271/2007, PL nº 2.046/2007, PL nº 2.284/2007, PL nº 2.485/2007, PL nº 475/2007, PL nº 643/2007, PL nº 733/2007, PL nº 811/2007, PL nº 3.121/2008, PL nº 3.662/2008, PL nº 4.478/2008, PL nº 5.299/2009 e PL nº 6.948/2010

Acrescenta § 3º ao art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, altera os incisos II e X do art. 6º e acrescenta o inciso XI ao art. 6º e o inciso XIV ao art. 39, todos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para proibir a cobrança do consumidor de serviços de telecomunicações que dêem suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.

### **SUBEMENDA MODIFICATIVA Nº**

Dê-se ao art. 4º do substitutivo aprovado na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática a seguinte redação:

"Art. 4º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XV:

"Art.39.....  
.....

XV – exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo

objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.

.....

.....” (NR)

### **JUSTIFICATIVA**

Considerando que a Lei nº 13.425, de 30 de março de 2017, promoveu a inclusão do inciso XIV no art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), propomos o ajuste da numeração do inciso acrescentado pelo substitutivo para não provocar a revogação da matéria atualmente vigente.

Sala da Comissão, em 22 de novembro de 2017.

Deputado **SEVERINO NINHO**  
Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei 6704/2006 e os PLs 2542/2003, 3057/2004, 3543/2004, 3545/2004, 4276/2004, 5337/2005, 643/2007, 3121/2008, 3812/2004, 4155/2004, 4318/2004, 4423/2004, 5853/2005, 5864/2005, 6474/2006, 2046/2007, 6948/2010, 5533/2005, 5786/2001, 3811/2004, 3662/2008, e 4478/2008, apensados, na forma do Substitutivo adotado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, com subemenda, e rejeitou os PLs 475/2007, 733/2007, 811/2007, 1271/2007, 1047/2007, 2284/2007, 5299/2009 e 2485/2007, apensados, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Severino Ninho.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Rodrigo Martins - Presidente, João Fernando Coutinho, Ricardo Izar e Eros Biondini - Vice-Presidentes, Antônio Jácome, Aureo, Carlos Eduardo Cadoca, Carlos Sampaio, Celso Russomanno, Chico Lopes, Deley, Eli Corrêa Filho, Ivan Valente, José Carlos Araújo, Márcio Marinho, Maria Helena, Rodrigo de Castro, Severino Ninho, Weliton Prado, Cabo Sabino, João Arruda, Jose Stédile, Lucas Vergilio e Moses Rodrigues.

Sala da Comissão, em 22 de novembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**  
Presidente

## **SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL Nº 6.704, DE 2006**

(Aposos PLs nºs. 5.786/2001, 2.542/2003, 3.057/2004, 3.543/2004, 3.545/2004, 3.811/2004, 3.812/2004, 4.155/2004, 4.276/2004, 4.318/2004, 4.423/2004, 5.337/2005, 5.533/2005, 5.853/2005, 5.864/2005, 6.474/2006, 643/2007, 2.046/2007, 3.121/2008, 3.662/2008, 4.478/2008, 6.948/2010)

Altera o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e a Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a fim de proibir a cobrança do consumidor de serviços telefônicos cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre sua utilização.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe a cobrança do consumidor de serviços telefônicos cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre sua utilização.

Art. 2º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*.....*  
*II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, tanto anteriormente quanto posteriormente ao momento de sua aquisição, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*

*.....*  
*X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, aí incluída a informação gratuita sobre esses serviços;*

*XI – serviço gratuito de atendimento às reclamações referentes a vícios ou defeitos dos produtos ou serviços adquiridos e para esclarecimento quanto à utilização desses produtos ou serviços.” (NR)*

Art. 3º O art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes §§3º e 4º:

*“Art. 61.....*

*.....*

*§ 3º Não será de responsabilidade dos consumidores que os utilizarem, mas somente dos fornecedores que os oferecerem, a remuneração pelos serviços de telecomunicações que dão suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.*

*§4º Ficam excluídos da obrigação estabelecida no parágrafo anterior as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte a que se refere o artigo 3º da Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006. ” (NR)*

Art. 4º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

*“Art.39.....*

*XV – exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.*

*.....” (NR)*

Art. 5º O atendimento ao consumidor através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone ou rede de computadores – Internet - será registrado em áudio ou arquivo texto, conforme o caso, e entregue ao consumidor, quando este o requerer.

§1º O atendimento ao consumidor através de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – por telefone será registrado em áudio com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

§2º O atendimento ao consumidor através da rede de computadores Internet será registrado em arquivo texto com a íntegra do diálogo entre atendente e consumidor.

§3º Em até dois anos após o atendimento, o consumidor poderá requerer à prestadora do serviço que forneça os registros integrais do atendimento que conterá a data, hora e conteúdo completo do diálogo entre atendente e consumidor.

§4º Protocolizado o requerimento a prestadora fornecerá, sem ônus para o consumidor, os registros em até dois dias úteis.

§5º Antes de deferir o requerimento a prestadoras de serviços certificar-se-á de que o subscritor é o legítimo interessado.

§6º Após dois anos do atendimento os registros poderão ser destruídos.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor no ato de sua publicação.

Sala da Comissão, em 22 de novembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**  
Presidente

|                         |
|-------------------------|
| <b>FIM DO DOCUMENTO</b> |
|-------------------------|