

PROJETO DE LEI Nº , 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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece condições de utilização dos serviços de prefixo telefônico 0300 ou assemelhados destinados à prestação de atendimento ao consumidor.

Art. 2º 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.

Art. 3º A prestação dos serviços em desacordo com o disposto nesta lei desobrigará o usuário do pagamento dos respectivos custos de atendimento.

Art. 4º 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.

Art. 5º 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 infindáveis 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 tarifação 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 tarifação 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 de de 2004.

Deputado CARLOS ALBERTO LERÉIA