



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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:

ÀS COMISSÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA; DEFESA DO CONSUMIDOR E CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD) - ART. 24, II

APRECIÇÃO:

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

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º 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.

Art. 2º 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.

Art. 3º 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

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 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.*

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
