

PROJETO DE LEI Nº , DE 2004
(Do Sr. Vieira Reis)

Dispõe sobre atendimento telefônico a
consumidor

O Congresso Nacional decreta:

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

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

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

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

JUSTIFICATIVA

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

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

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

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

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

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado VIEIRA REIS