



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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.

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 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

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.

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 .*

.....
.....
FIM DO DOCUMENTO