

PROJETO DE LEI Nº, 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*

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.



027B191500

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 cansaça 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



027B191500

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 de de 2007.
Deputado **SANDES JÚNIOR**



027B191500