



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 811, 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.

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 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.

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 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 24 de abril de 2007.
Deputado **SANDES JÚNIOR**

**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. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

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.

.....

CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

.....

Seção I Disposições Gerais

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar a legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática, com ilustrações.

.....

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 único acrescentado pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993*

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
