



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.840, DE 2007 **(Do Sr. Cezar Silvestri)**

Obriga os fornecedores de produtos ou serviços a ofertar, mediante atendimento presencial, todos os serviços disponíveis em teleatendimento e dá outras providências.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-4195/2004.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam os fornecedores de produtos e serviços obrigados a manter postos de atendimento presencial destinados a oferecer ao consumidor todos os serviços disponíveis em sistemas de teleatendimento e de atendimento via rede mundial de computadores (*internet*) ou em outras modalidades de atendimento não presencial.

Art. 2º Os fornecedores de produtos e serviços deverão manter, para fins de atendimento presencial ao consumidor, o mínimo de um posto por município no qual o fornecedor possua atividade, representante ou franqueado.

Art. 3º O prazo máximo para atendimento ao consumidor nos postos de atendimento presencial será de 15 (quinze) minutos, contados a partir de seu ingresso no estabelecimento.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará os infratores às penalidades previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

É cada vez mais freqüente a prática – adotada por fornecedores de produtos ou serviços – de centralizar os serviços de atendimento ao consumidor exclusivamente em modalidades não presenciais, especialmente em atendimento telefônico ou via *internet*.

Tal prática, infelizmente, tem-se revelado benéfica unicamente para os fornecedores, que conseguem, por meio dela, reduzir substancialmente seus custos. Para os consumidores, a impossibilidade de receber atendimento físico constitui sério entrave à concretização dos mais elementares direitos que a ordem constitucional e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) lhes atribuem.

Além da angústia causada pelos confusos labirintos telefônicos e pela interminável espera, o atendimento exclusivamente não presencial ofende a ordem consumerista porque coloca o consumidor – a teor do art. 51, IV, do CDC –

em desvantagem exagerada, rompendo com a boa-fé e a equidade que devem nortear a relação de consumo. Com efeito, ao assim proceder, os fornecedores condicionam o acesso dos consumidores, impondo-lhes custos relacionados ao preço das ligações telefônicas, na grande maioria não mais abrigadas pelos serviços gratuitos de 0800, e ao preço do acesso à *internet*, sem contar as horas de produtividade perdidas nos telefones e computadores.

Ademais, a ausência de atendimento presencial estabelece uma injusta unilateralidade, pois que retira do consumidor a capacidade de produzir documentos que comprovem sua solicitação, a par de permitir aos fornecedores de má-fé adiar indefinidamente o cumprimento de suas obrigações, seja com base em alegadas falhas de sistema ou simplesmente na interrupção da ligação telefônica, fatos curiosamente corriqueiros quando o consumidor deseja, por exemplo, cancelar um serviço.

Para cessar essa prática prejudicial ao consumidor e restabelecer a equidade nas relações de consumo, apresentamos o vertente projeto de lei. O Projeto obriga os fornecedores de produtos ou serviços a ofertar, mediante atendimento físico, todos os serviços disponíveis em formas não presenciais de atendimento, estabelecendo o mínimo de um posto de atendimento por município de atuação do fornecedor. No intuito de evitar que, em municípios populosos, os propósitos do PL sejam elididos, a Proposição estipula um prazo máximo de atendimento de 15 (quinze) minutos, o que exigirá dos fornecedores a ampliação e a distribuição de seus postos conforme a demanda regional. No que toca às penalidades, o PL aproveita o eficiente instrumental normativo já existente no Código de Defesa do Consumidor. Por fim, o PL concede prazo de 180 (cento e oitenta) dias para que os fornecedores se adaptem à nova disciplina.

Submetendo o presente projeto de lei à apreciação desta Casa, solicitamos a colaboração dos ilustres Pares para seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em 22 de agosto de 2007.

Deputado CEZAR SILVESTRI

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 VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

.....

Seção II
Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor-pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado).

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste Código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação no termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

* § 1º redação dada pela Lei nº 9.298, de 01/08/1996.

§ 2º É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

.....

FIM DO DOCUMENTO
