

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 6.704, DE 2006

(Aposos Projetos de Lei nºs. 5.786/01, 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04, 5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 475/07, 643/07, 733/07, 811/07, 1.047/07, 1.271/07, 2.046/07)

Acrescenta §3º ao art. 61 da Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, altera os incisos II e X do art. 6º e acrescenta o inciso XI ao art. 6º e inciso XIV ao art. 39, todos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para proibir a cobrança do consumidor de serviços de telecomunicações que dêem suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre utilização de produtos ou serviços.

Autor: SENADO FEDERAL

Relator: Deputado WALTER PINHEIRO

I - RELATÓRIO

Tramita nesta Comissão, em caráter conclusivo, o Projeto de Lei nº 6.704, de 2006, já aprovado no Senado Federal, que, de acordo com sua ementa, acrescenta §3º ao artigo 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações, altera os incisos II e X do art. 6º e acrescenta o inciso XI ao art. 6º e inciso XIV ao art. 39, todos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC), para proibir a cobrança do consumidor de serviços de telecomunicações que dêem suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações.

O projeto tem quatro artigos. O primeiro modifica os incisos II e X do art. 6º do CDC, e acrescenta o inciso XI ao mesmo artigo. Assim ficaria a redação dos dispositivos (grifos apostos às partes modificadas):

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....
 II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, tanto anteriormente quanto posteriormente ao momento de sua aquisição, asseguradas à liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

.....
 X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, aí incluída a informação gratuita sobre esses serviços.

XI – serviço gratuito de atendimento às reclamações referentes a vícios ou defeitos dos produtos ou serviços adquiridos e para esclarecimento quanto à utilização desses produtos ou serviços.”

O segundo introduz o §3º no artigo 61 da Lei Geral de Telecomunicações (LGT), definindo que “não será responsabilidade dos consumidores que os utilizarem, mas somente dos fornecedores que os oferecerem, a remuneração pelos serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos e serviços”.

O terceiro artigo veda, por meio da inclusão do inciso XIV no artigo 39 do CDC, ao “fornecedor de serviços exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços”. O quarto e último, por sua vez, fixa a vigência para a data de publicação da Lei.

O Senador Rodolpho Tourinho, autor do projeto, em sua justificção, considera iníqua a utilização de serviços telefônicos com prefixo 0300 para o atendimento a consumidores, serviços esses cobrados segundo uma tabela nacional, ainda que o local de atendimento das chamadas seja no bairro vizinho. Além disso, ressalta que as ligações estendem-se por longos períodos, com infindáveis opções sendo oferecidas umas após as outras,

encarecendo o serviço. O autor entende, ainda, que, ao transferir para o consumidor o ônus do pagamento pela chamada realizada, tolhe-se-lhe o direito de reclamar e solicitar informações.

Apensos à proposição principal estão os seguintes projetos:

- a) Projeto de Lei nº 5.786, de 2001, de autoria do então Deputado Aluizio Mercadante e do Deputado Paulo Rocha, visa tornar obrigatória a prestação de atendimento gratuito, quando prestado telefonicamente, para as empresas públicas e privadas, excetuando da obrigatoriedade as empresas optantes pelo Sistema Simplificado de Contribuição das Micro e Pequenas Empresas - Simples. A proposição estabelece também que o tempo de espera para o atendimento não pode superar os três minutos.
- b) Projeto de Lei nº 2.542, de 2003, da lavra do Deputado Almeida de Jesus, determina a gratuidade somente para as empresas de grande porte. Nessa categoria foram consideradas aquelas com faturamento anual superior a 60 milhões de reais, conforme critério utilizado pelo BNDES como lembra o autor.
- c) Projeto de Lei nº 3.057, de 2004, do Deputado Zé Geraldo, acrescentado um inciso ao art. 6º do CDC estabelecendo a garantia ao cliente do acesso a serviços gratuitos de informações ou de reclamações.
- d) Projeto de Lei nº 3.543, de 2004, de autoria do Deputado Joaquim Francisco, trata exclusivamente das entidades de proteção ao crédito. O projeto estabelece que esses organismos deverão tornar disponível um número telefônico gratuito e o tempo de espera das ligações não poderá ultrapassar os cinco minutos.

- e) Projeto de Lei nº 3.545, de 2004, também de autoria do Deputado Joaquim Francisco, que modifica o art. 6º do CDC e inclui a garantia do acesso gratuito a atendimento telefônico no rol dos direitos do consumidor. Também é incluído novo inciso no art. 39 daquela lei classificando como prática abusiva a cobrança dos serviços prestados pelas centrais de atendimento ao consumidor. Finalizando, a proposição proíbe expressamente as operadoras do Serviço de Telefonia Fixa Comutada de ofertarem acessos telefônicos não gratuitos para as empresas de que trata o projeto.
- f) Projeto de Lei nº 3.811, de 2004, de autoria do Deputado Carlos Alberto Leréia, tem por objetivo a regulamentação do nº telefônico 0300 estabelecendo a obrigatoriedade da empresa em informar o tempo estimado para atendimento, bem como o tempo que o usuário está aguardando o atendimento.
- g) Projeto de Lei nº 3.812, de 2004, do Deputado Carlos Alberto Leréia, estabelece as condições de utilização dos serviços de prefixo 0300 ou assemelhados destinados à prestação de atendimento ao consumidor, limitando a cobrança ao tempo máximo de cinco minutos.
- h) Projeto de Lei nº 4.155, de 2004, de autoria do Deputado Almir Moura, estabelecendo a vedação de espera por parte dos usuários do telefone 0300.
- i) Projeto de Lei nº 4.276, de 2004, do Deputado Vieira Reis, estabelece, em uma nova lei, para todas as empresas que prestam atendimento telefônico a consumidor, a proibição da cobrança pelo referido acesso.
- j) Projeto de Lei nº 4.318, de 2004, do Deputado Carlos Nader, fixa em sessenta segundos o tempo máximo permitido para espera, na utilização do número 0300.

- k) Projeto de Lei nº 4.423, de 2004, do Deputado Celso Russomanno, que obriga as empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas a informarem seus clientes sobre a posição na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento, a cada 30 segundos.
- l) Projeto de Lei nº 5.337, de 2005, do Deputado Carlos Nader, que obriga os fornecedores de serviços de venda por telefone a manter um sistema de atendimento telefônico gratuito a seus clientes.
- m) Projeto de Lei nº 5.533, de 2005, do Deputado Sandes Júnior, que altera o Código de Defesa do Consumidor, regulamentando as chamadas para centrais telefônicas destinadas ao público, fixando um prazo máximo de cento e vinte segundos para o atendimento.
- n) Projeto de Lei nº 5.853, de 2005, do Deputado Tarcísio Zimmermann, que regulamenta o funcionamento das centrais de atendimento ao consumidor prestados por meio telefônico ou outros meios de comunicação eletrônica, estabelecendo que o consumidor receberá um número de protocolo ao fazer a ligação e posteriormente a empresa dará o retorno no prazo máximo de uma hora.
- o) Projeto de Lei nº 5.864, de 2005, do Deputado Agnaldo Muniz, que proíbe a cobrança do tempo em espera nas chamadas aos serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia.
- p) Projeto de Lei nº 6.474 de 2006, do Deputado Fernando de Fabinho, que altera o Código de Defesa do Consumidor, limitando em três minutos o tempo de espera nas chamadas à serviços de venda telefônico, e remetendo ao fornecedor o custo da ligação. No caso dos serviços 0300, obriga que seja dado conhecimento ao usuário do tempo estimado para que

se inicie o atendimento, o tempo em que o usuário encontra-se aguardando atendimento e o custo estimado da ligação.

- q) Projeto de Lei nº 475, de 2007, do Deputado Luiz Bassuma, que modifica a Lei Geral de Telecomunicações, estabelecendo a obrigatoriedade de a Anatel manter serviço telefônico gratuito de informação sobre tarifas de ligações.
- r) Projeto de Lei nº 643, de 2007, do Deputado Elismar Prado, que obriga os fornecedores de bens e serviços a manter serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor.
- s) Projeto de Lei nº 733, de 2007, do Deputado Devanir Ribeiro, que estabelece o direito de os usuários de serviços telefônicos de bloquear, sem ônus, as chamadas oriundas ou recebidas de serviços pagos em conta telefônica.
- t) Projeto de Lei nº 811, de 2007, do Deputado Sandes Júnior, que determina que sejam gravadas as conversas estabelecidas pelos consumidores em serviços de venda ou atendimento telefônico.
- u) Projeto de Lei nº 1.047, de 2007, do Deputado Cezar Silvestri, que obriga o fornecimento de número de protocolo para cada solicitação de serviço realizada nos serviços de auto-atendimento mantidos por empresas na Internet ou por meio de serviço telefônico.
- v) Projeto de Lei nº 1.271, de 2007, do Deputado Antônio Bulhões, que estabelece o direito do usuário dos serviços de telefonia de ter seus pedidos de novos serviços confirmados por meio de correspondência, e de ter sua solicitação, quando feita por via telefônica, gravada pela operadora.

w) Projeto de Lei nº 2.046, de 2007, do Deputado Beto Faro, estabelecendo que as chamadas telefônicas destinadas a serviços de tele-atendimento serão tarifadas por valor fixo, proibindo-se a cobrança por tempo ou qualquer outro tipo de mensuração.

O projeto e seus apensos foram inicialmente distribuídos à esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, a qual compete posicionar-se sobre o mérito no que respeita seu âmbito de competência, e para os quais não foram oferecidas emendas no prazo regimental.

É o Relatório

II - VOTO DO RELATOR

É preciso reconhecer que realmente tem havido abusos na prestação de atendimento ao consumidor por telefones com prefixo 0300, caracterizados como serviços de valor adicionado, conforme definido no art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral das Telecomunicações, e atualmente regulamentado pela Resolução Anatel nº 163, de 13 de agosto de 1999.

O fato de o ônus dessas ligações, que não é baixo, recair integralmente sobre os usuários não incentiva o atendimento célere e eficiente pelos fornecedores de produtos e serviços. Ao contrário, o alto custo das ligações desestimula a busca de esclarecimentos e o registro de reclamações por parte dos usuários desses produtos e serviços.

Ao Estado compete fixar regras mínimas para que o consumidor tenha acesso à informação e possa proteger seus direitos e interesses, e não uniformizar o padrão dos serviços dos diversos fornecedores, no nível de máxima qualidade e sem levar em consideração as diferenças entre eles.

Portanto, por reconhecer como legítimas as preocupações que fundamentam o Projeto de Lei nº 6.704, de 2006, manifestamo-nos por sua aprovação na forma de um substitutivo. Passaremos, agora, à análise dos apensos:

- a) Projeto de Lei nº 5.786, de 2001: consideramos que as disposições presentes nesta proposição são convergentes com o disposto na principal. Além disso, inova, ao excluir, por meio de §2º do artigo 1º, as micro e pequenas empresas da obrigatoriedade de fornecer atendimento gratuito, o que poderia inviabilizar sua operação, inovação esta que utilizamos no artigo 3º do substitutivo que apresentamos, e que acrescenta o §4º ao artigo 61 da Lei nº 9.472, de 1997, de forma a excluir da obrigatoriedade de fornecer atendimento telefônico gratuito as micro e pequenas empresas enquadradas, para fins tributários, no Sistema Integrado de Imposto e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES. Sendo assim, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- b) Projeto de Lei nº 2.542, de 2003: tendo em vista que a proposição propõe, basicamente, as mesmas medidas do PL 5.786, de 2001, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- c) Projeto de Lei nº 3.057, de 2004: consideramos que idéia contida no texto é similar ao da proposição inicial. Somos, portanto, por sua aprovação nos temos do substitutivo.
- d) Projeto de Lei nº 3.543, de 2004: consideramos que o texto da proposição principal é mais abrangente e inclui a idéia contida nesta projeto. Assim, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- e) Projeto de Lei nº 3.545, de 2004: o texto é convergente com a idéia estabelecida na proposição principal. Somos, pois, por sua aprovação na forma do substitutivo.
- f) Projeto de Lei nº 3.811, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição

principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

- g) Projeto de Lei nº 3.812, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- h) Projeto de Lei nº 4.155, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- i) Projeto de Lei nº 4.276, de 2004: o texto é convergente com a idéia estabelecida na proposição principal. Somos, pois, por sua aprovação na forma do substitutivo.
- j) Projeto de Lei nº 4.318, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- k) Projeto de Lei nº 4.423, de 2004: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- l) Projeto de Lei nº 5.337, de 2005: o texto é convergente com a idéia estabelecida na proposição principal. Somos, pois, por sua aprovação na forma do substitutivo.
- m) Projeto de Lei nº 5.533, de 2005: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- n) Projeto de Lei nº 5.853, de 2005: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição

principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

- o) Projeto de Lei nº 5.864, de 2005: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- p) Projeto de Lei nº 6.474 de 2006: o projeto propõe o mesmo tipo de regulamentação da proposição principal, motivo pelo qual somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- q) Projeto de Lei nº 475, de 2007: entendemos que obrigar a Agência Nacional de Telecomunicações a montar serviço de informação de tarifas seria inviável, tendo em vista que a grande maioria das prestadoras de telecomunicações trabalham em regime de liberdade de preços, os quais variam freqüentemente, seja para se adequar à novas realidades de demanda e oferta, seja por questões concorrenciais de mercado. Sendo assim, recomendamos sua rejeição.
- r) Projeto de Lei nº 643, de 2007: trata-se de proposição com o mesmo objetivo do PL 5.786, de 2001. Assim, pelos mesmos motivos aludidos, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.
- s) Projeto de Lei nº 733, de 2007: consideramos que a idéia contida no texto já está prevista no inciso XX do artigo 11 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado o qual estabelece o direito do cidadão “de ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado”, motivo pelo qual somos por sua rejeição.

- t) Projeto de Lei nº 811, de 2007: consideramos que a obrigatoriedade de gravação de todas as conversas mantidas entre consumidores e serviços de telecomunicações não é uma medida adequada pois introduz custos que podem inviabilizar importantes segmentos do setor de serviços da economia brasileira, como o de *call centers*. Outro aspecto a ser considerado é o de que a gravação das ligações deve se dar em casos excepcionais, evitando tratar a exceção como se regra fosse, o que nos leva a recomendar sua rejeição.
- u) Projeto de Lei nº 1.047, de 2007, do Deputado Cezar Silvestri: não consideramos adequado introduzir obrigações nas relações entre empresas e consumidores, sobretudo detalhes tão específicos como o de obrigar as prestadoras a fornecer protocolos em chamadas telefônicas, o que nos leva a recomendar sua rejeição.
- v) Projeto de Lei nº 1.271, de 2007: consideramos que não é adequado ao contexto de crescente informatização e digitalização das relações entre empresas, cidadãos e governo obrigar os pedidos de novos serviços dos consumidores serem confirmados por meio de correspondência postal, o que nos leva a recomendar sua rejeição.
- w) Projeto de Lei nº 2.046, de 2007: tendo em vista que a idéia prevista no projeto converge com a da proposição principal, somos por sua aprovação, na forma do substitutivo.

Diante de todo o exposto, nosso voto é pela APROVAÇÃO da proposição principal, Projeto de Lei nº 6.704/06, e dos Projetos de Lei nºs. 5.786/01, 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04, 5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 6.430/07 e 2.046/07, na forma do Substitutivo que

apresentamos e pela REJEIÇÃO dos Projetos de Lei nºs. 475/07, 733/07, 811/07, 1.047/07 e 1.271/07.

Sala da Comissão, em de de 2007.

Deputado WALTER PINHEIRO
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 6.704, DE 2006

(Aposos Projetos de Lei nºs. 5.786/01, 2.542/03, 3.057/04, 3.543/04, 3.545/04, 3.811/04, 3.812/04, 4.155/04, 4.276/04, 4.318/04, 4.423/04, 5.337/05, 5.533/05, 5.853/05, 5.864/05, 6.474/06, 475/07, 643/07, 733/07, 811/07, 1.047/07, 1.271/07)

Altera o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e a Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a fim de proibir a cobrança do consumidor de serviços telefônicos cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre sua utilização.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe a cobrança do consumidor de serviços telefônicos cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços ou a prestação de informações sobre sua utilização.

Art. 2º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, tanto anteriormente quanto posteriormente ao momento de sua aquisição, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

.....
X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, aí incluída a informação gratuita sobre esses serviços;

XI – serviço gratuito de atendimento às reclamações referentes a vícios ou defeitos dos produtos ou serviços adquiridos e para esclarecimento quanto à utilização desses produtos ou serviços.” (NR)

Art. 3º O art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes §§3º e 4º:

“Art.61.....

.....
§ 3º Não será de responsabilidade dos consumidores que os utilizarem, mas somente dos fornecedores que os oferecerem, a remuneração pelos serviços de telecomunicações que dão suporte a serviços de valor adicionado cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.

§4º Ficam excluídos da obrigação estabelecida no parágrafo anterior as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte a que se refere o artigo 3º da Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006. ” (NR)

Art. 4º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“Art.39.....

.....
XIV – exigir do consumidor qualquer pagamento por serviços cujo objeto seja a recepção de reclamações referentes a vícios ou defeitos em produtos ou serviços fornecidos a consumidores ou a prestação de informações sobre a utilização de produtos ou serviços.

.....
” (NR)

Art. 5º O art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos XIII e XIV:

“Art.4º.....

.....

XIII – de não ser cobrado pela ligação para os números destinados a reclamação dos serviços públicos, inclusive prestados de forma indireta;

XIV – de não ser cobrado pelo tempo de espera nas chamadas aos serviços de atendimento telefônico das empresas que utilizem de números de acessos pagos.”(NR)

Art. 6º Esta Lei entra em vigor no ato de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2007.

Deputado WALTER PINHEIRO
Relator