

PROJETO DE LEI Nº , DE 2008
(Do Sr. ALEXANDRE SANTOS)

Altera o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor no sentido de garantir o serviço de atendimento telefônico totalmente gratuito a todos os consumidores atualmente lesados e que se sentem prejudicados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. O art. 6º da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 6º

XI – O atendimento totalmente gratuito nos serviços de atendimento telefônico, presencial ou de internet nos casos em que o consumidor necessite apresentar reclamações, adquirir bens, obter informações ou resolver dúvidas sobre serviços ou produtos.

Parágrafo único. Nos casos em que as empresas já oferecerem serviços de atendimento onerosos, deverão estas ofertar o mesmo serviço de forma gratuita ou converter o serviço existente para a modalidade gratuita.

Art. 2º. As empresas que disponibilizarem serviços de atendimento em desacordo com o preceituado nesta lei estarão sujeitos às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, a população brasileira tem sido vítima de reiterados abusos originados pelas empresas no que diz respeito ao atendimento telefônico do sistema 0300. Tal tipo de postura onera o consumidor e tornou-se o preferido das grandes empresas do país, que, grosso modo, substituíram o uso do código gratuito 0800 pelo serviço 0300.

Desde que os atendimentos pelo 0300 foram criados, o consumidor brasileiro sofre com um sistema telefônico tarifado, a preços expressivos, sem qualquer gerência sobre o tempo de espera. A experiência de ligar para um número de atendimento 0300, mesmo que seja para conseguir apenas informações corriqueiras, tornou-se um transtorno para o bolso do consumidor.

Apesar de a Norma nº 6/99, de 06 de dezembro de 2004, editada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, já garantir que os serviços 0300 tenham seu preço reduzido em 90% em relação aos preços praticados antes desta data e de proibir o uso desse código telefônico para o atendimento de reclamações e informações ao consumidor, a verdade é que quase todos os serviços de atendimento telefônico continuaram utilizando-se dos serviços 0300 para a maioria de seus serviços de contato junto ao consumidor.

O fato de obrigar ao consumidor que pague para apresentar suas considerações ou reclamações sobre um produto ou serviço é fato que distorce o próprio cerne do Código de Defesa do Consumidor, além de onerar o consumidor em relação a eventos que ele não tem o menor controle. Assim, a proposta ora apresentada pretende impedir que esse tipo de desrespeito seja perpetuado. Considerando que esta proposta visa corrigir essa assimetria, esperamos contar com o apoio dos pares nesta Casa a fim de que seja possível atingir a aprovação.

Sala das Sessões, em de

de 2008