

PROJETO DE LEI Nº , DE 2008
(Do Sr. DR. NECHAR)

Veda ao fornecedor oferecer serviço de atendimento que implique ônus ao consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É vedado ao fornecedor oferecer serviço de atendimento ao consumidor cuja utilização implique ônus ao consumidor, especialmente mediante a utilização de serviço telefônico com auxílio dos prefixos 0300 e 4000.

Art. 2º O infrator desta norma fica sujeito às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990.

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

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, o serviço de atendimento ao consumidor tem se difundido e se tornado um diferencial no relacionamento entre as empresas e seus clientes. É cada vez maior o número de empresas que oferece esse tipo de serviço, que é realmente útil, pois o consumidor entra em contato com a empresa por telefone, sem precisar se deslocar.

Ocorre que, com o sucesso da iniciativa, esses serviços têm sido muito demandados e, assim, passam a representar um item de despesa relevante para as empresas, especialmente no que diz respeito às despesas



B9B8221016

financeiras com serviços de telefonia. Inicialmente, esse serviço era oferecido mediante o prefixo 0800, no qual o consumidor não incorria em nenhuma despesa para valer-se do atendimento.

Infelizmente, os fornecedores estão alterando essa condição de prestação do serviço de atendimento. Muitos deixam de oferecer o serviço com auxílio do prefixo 0800 e mudam para os prefixos 0300 ou 4000. Essa alteração resulta em prejuízo ao consumidor, pois no prefixo 0800 o consumidor não paga pela ligação telefônica, enquanto que no prefixo 0300 ele paga todas as ligações como ligação local, e no prefixo 4000 o custo da ligação é compartilhado entre fornecedor e consumidor.

A presente iniciativa pretende manter uma conquista dos consumidores, que é fazer reclamações e solicitar informações sobre produtos e serviços, diretamente ao fornecedor, sem incorrer em qualquer tipo de despesa. Para tanto, veda a possibilidade de o fornecedor transferir ao consumidor quaisquer ônus decorrentes da oferta de serviço de atendimento ao consumidor, especialmente aqueles relacionados com despesas de telefonia.

Pelas razões acima expostas, solicitamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de de 2008.

Deputado DR. NECHAR

