



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.662, DE 2008

(Do Sr. Dr. Nechar)

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

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-6704/2006.

APRECIAÇÃO:
Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 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 03 de julho de 2008.

Deputado DR. NECHAR

**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 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