



CÂMARA DOS DEPUTADOS
PROJETO DE LEI N.º 7.140-B, DE 2002
(Do Sr. Lincoln Portela)

Altera o Código de Defesa do Consumidor de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento; tendo pareceres: da Comissão de Economia, Indústria e Comércio, pela aprovação deste e dos de nºs 518/2003, 743/2003, 1838/2003, e 2038/2003, apensados, com substitutivo (relator: DEP. ALEX CANZIANI); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste, dos PLs 518/2003, 743/2003, 1838/2003, e 2038/2003, apensados, e das Emendas apresentadas na Comissão, com substitutivo (relator: DEP. CARLOS SAMPAIO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE :
ECONOMIA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO
DEFESA DO CONSUMIDOR, E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54)

APRECIÇÃO:

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

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 518/03, 743/03, 1.838/03 e 2.038/03

III - Na Comissão de Economia, Indústria e Comércio:

- parecer do relator
- substitutivo oferecido pelo relator
- parecer da Comissão

IV - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- emendas apresentadas na Comissão (2)
- parecer dos relatores
- substitutivo oferecido pelos relatores
- parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

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

“Art. 6º

III – A – o acesso gratuito a serviços de atendimento com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos e serviços;

.....

Parágrafo único. É vedada qualquer cobrança pelos serviços referidos no inciso III-A do caput deste artigo, bem como pelo acesso telefônico ou via Internet às centrais de atendimento.

Art. 2º Os fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com o estabelecido nesta Lei estarão sujeitos às sanções administrativas definidas no art. 55 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 3º As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que comercializarem códigos de acesso para os fornecedores de bens e serviços em desobediência ao disposto nesta lei estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

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

JUSTIFICAÇÃO

Diversas empresas, nos últimos meses, vêm trocando o código telefônico 0800, gratuito para os usuários, pelo 0300, cuja ligação custa cerca de vinte e sete centavos por minuto. Dados da Agência Nacional de Telecomunicações dão conta de um crescimento vertiginoso do número de códigos 0300 solicitados às prestadoras de serviço telefônico.

A substituição maciça dos códigos de acesso telefônico 0800 pelos códigos 0300, medida que tem óbvio objetivo de minimizar custos das

entidades que dispõem de centrais de atendimento telefônico, penaliza o público em geral, que muitas vezes não se dá conta sequer da mudança do código e, mesmo quando percebe a alteração, não tem conhecimento de que está pagando quando usa o 0300.

Obrigar o consumidor que vai reclamar da prestação de um serviço ou do defeito de um produto a pagar pelo serviço de atendimento não faz o menor sentido. A nosso ver, essa postura viola o direito do consumidor de obter informações, dirimir dúvidas e apresentar reclamações.

A proposta que ora encaminhamos pretende, portanto, coibir esse tipo de abuso por parte de entidades que atuam nos mais diversos ramos. Para evitar que fornecedores de bens e serviços passem a disponibilizar atendimento apenas via 0300, optamos por inserir dispositivo no Código de Defesa do Consumidor, que torne claro que o acesso gratuito a centrais de atendimento é um dos direitos do consumidor elencados no art. 6º. Para que não paire dúvidas sobre a vedação de qualquer cobrança tanto pelo serviço de atendimento, como pelo acesso telefônico ou via Internet, incluímos no mesmo artigo um parágrafo único.

Aos fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com essas condições serão aplicadas sanções administrativas já especificadas no Código de Defesa do Consumidor.

Como as prestadoras de serviço telefônico também se beneficiam da citada mudança, optamos por imputar-lhes as sanções previstas na Lei Geral de Telecomunicações, caso disponibilizem códigos para as centrais de atendimento telefônico em desacordo com o estabelecido no projeto de lei.

Esperamos que a iniciativa que ora submetemos à consideração desta Casa possa contribuir para aprimorar a proteção dos consumidores brasileiros. Dessa forma, esperamos contar com o indispensável apoio de nossos Pares Casa para sua célere aprovação.

Sala das Sessões, em 27 de agosto de 2002 .

Deputado Lincoln Portela

**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 III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

.....

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;

IX - (Vetado).

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

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.

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE
TELECOMUNICAÇÕES, A CRIAÇÃO E FUNCIONAMENTO DE
UM ÓRGÃO REGULADOR E OUTROS ASPECTOS
INSTITUCIONAIS, NOS TERMOS DA EMENDA
CONSTITUCIONAL Nº 8, DE 1995.

LIVRO III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO VI DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

.....

.....

PROJETO DE LEI Nº 518, DE 2003
(Do Sr. Ronaldo Vasconcellos)

Modifica a Lei nº 8.078, de 1990, vedando a cobrança de ligação telefônica a serviço de atendimento ao consumidor.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 7140/2002

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões – Art. 24 II

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, vedando a cobrança de ligação telefônica a serviço de atendimento ao consumidor.

Art. 2º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 1990, passa a vigorar aditado do seguinte inciso:

“Art. 39

.....

XIII – cobrar ou repassar custo de ligação telefônica destinado a atendimento ao consumidor.”

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

JUSTIFICAÇÃO

As empresas fornecedoras de bens e serviços vêm colocando à disposição dos clientes o conhecido SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, valioso canal de comunicação entre usuários e fornecedores. Além de receber reclamações e prestar esclarecimentos, o SAC é útil às empresas como fonte de informações sobre qualidade, durabilidade e adequação ao uso de bens e serviços.

Muitas firmas, porém, cobram tarifa do usuário que liga para o SAC e o deixam numa espera (paga) de vários minutos. O custo da ligação, hoje, situa-se na faixa de 30 centavos por minuto. Com isso, o usuário chega a pagar pela ligação, em alguns casos, mais do que o preço do produto sobre o qual deseja reclamar ou esclarecer dúvidas.

Não satisfeitos com tal tratamento, os organizadores do serviço bombardeiam o cliente com propaganda ou com informações indesejadas. Além de pagar, o reclamante se chateia.

O prestigioso jornalista e escritor Affonso Romano de Sant’anna denunciou tal tratamento em recente coluna, destacando:

“Juntaram-se dois desrespeitos ao consumidor: um, ter que pagar por um serviço que compete àquela firma, outro é ter que suportar o anúncio e a vozinha neurotizante do lado de lá...O pior é que além de pagar, além de ter que suportar a propaganda, na maioria das vezes, não se consegue falar com ninguém, e aí desistimos”.

Trata-se, sem dúvida, de flagrante desrespeito ao consumidor, como destaca o ilustre comentarista. Alertando por sua manifestação, decidi oferecer a esta Casa projeto de lei que adite o Código de Defesa do Consumidor, vedando a cobrança dos custos da ligação.

Lamentavelmente, quanto ao teor da comunicação, entendo que nada se pode fazer, vez que qualquer restrição implicaria em limitar a liberdade de expressão.

Entendemos que estaremos, dessa forma, orientando as empresas brasileiras quanto às boas práticas de qualidade e de relacionamento com os cliente e peço, pois, aos ilustres Pares, o apoio indispensável à aprovação da iniciativa.

Sala das Sessões, em 26 de março de 2003 .

Deputado Ronaldo Vasconcellos

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 V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção IV
Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994*

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se Normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais:

** Inciso IX acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994*

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

** Inciso X acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994 (DOU de 13/06/1994, em vigor desde a publicação).*

XI - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

** Inciso XI acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

** Inciso XII acrescido pela Lei nº 9008, de 21/03/1995*

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de 10 (dez) dias, contados de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros, não previstos no orçamento prévio.

.....

.....

ROJETO DE LEI Nº 743, DE 2003

(Da Sra. Maninha)

Altera a Lei nº 8.078, de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, de forma a garantir que os serviços de atendimento aos clientes sejam prestados de forma gratuita.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 7140/2002

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões – Art. 24 II

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A presente lei pretende alterar o código de Defesa do Consumidor de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento ao cliente.

Art. 2º Os art. 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as alterações seguintes:

“Art. 6º

.....

XI – ter acesso gratuito a serviços de atendimento capazes de fornecer informações, aceitar reclamações e dirimir dúvidas sobre os produtos comercializados e serviços prestados.”

“Art. 39

.....

XIII - cobrar pelos serviços referidos no inciso XI do art. 6º, bem como repassar aos clientes o custo do acesso telefônico às centrais de

atendimento. “

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As empresas fornecedoras de bens e serviços vêm se utilizando, cada vez mais, de serviços telefônicos pagos para prestarem informações a seus clientes que, muitas vezes, não estão sequer cientes de que estão pagando por esse serviço.

Em muitos casos, as ligações são demoradas, não por culpa do usuário que pretende obter uma informação ou apresentar alguma reclamação, mas devido à incapacidade dos sistemas da empresa ou por despreparo dos atendentes. Ao ligarmos para essas centrais de atendimento, na maioria das vezes, somos obrigados a digitar uma série de comandos para o chamado atendimento automático que nem sempre está disponível no momento que se deseja, obrigando-nos a aguardar vários minutos até que sejamos realmente atendidos.

A nosso ver, tal prática é abusiva, pois obriga o consumidor a dispendar recursos próprios para exercer adequadamente seus direitos. Por isso, resolvemos apresentar o presente projeto de lei que altera dois artigos do Código de Defesa do Consumidor de forma a deixar claro que o acesso, de forma gratuita, aos serviços de atendimento aos clientes é um direito do consumidor e que as empresa fornecedoras de bens ou serviços não podem cobrar por sua prestação nem repassar os custos da ligação telefônica.

Esperamos que a iniciativa, que ora submetemos à consideração desta Casa, contribua para minorar os abusos cometidos pelos fornecedores de bens e serviços e, portanto, esperamos contar com o apoio de nossos Pares para sua célere aprovação.

Sala das Sessões, em 14 de abril de 2003 .

Deputada Maninha

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 III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;

IX - (Vetado).

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção IV Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994*

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se Normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais:

** Inciso IX acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994*

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

** Inciso X acrescido pela Lei nº 8.884, de 11/06/1994*

XI - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

** Inciso XI acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

** Inciso XII acrescido pela Lei nº 9008, de 21/03/1995*

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Seção IV **Das Práticas Abusivas**

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de 10 (dez) dias, contados de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros, não previstos no orçamento prévio.

PROJETO DE LEI N.º 1.838, DE 2003 **(Do Sr. Marcos de Jesus)**

Dispõe sobre o uso obrigatório de códigos de acesso gratuito nas centrais de atendimento telefônico.

DESPACHO:

APENSE-SE ESTE AO PL 7140/2002.

APRECIACÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As entidades que mantiverem centrais de atendimento telefônico destinadas ao público em geral deverão utilizar códigos de acesso gratuitos para os interessados.

Art. 2º As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que disponibilizarem códigos de acesso em desobediência ao disposto nesta lei estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de

julho de 1997.

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

JUSTIFICAÇÃO

Diversas empresas, nos últimos meses, vêm trocando o código telefônico 0800, gratuito para os usuários, pelo 0300, cuja ligação custa cerca de vinte e sete centavos por minuto. Dados da Agência Nacional de Telecomunicações dão conta de um crescimento vertiginoso do número de códigos 0300 solicitados às prestadoras de serviço telefônico.

Tal medida, que tem óbvio objetivo de minimizar custos das entidades que dispõem de centrais de atendimento telefônico, penaliza o público em geral, que muitas vezes não se dá conta sequer da mudança do código 0800 para o 0300 e, mesmo quando percebe a alteração, não tem conhecimento do custo da ligação.

A proposta que ora encaminhamos pretende, portanto, coibir esse tipo de abuso por parte de entidades que atuam nos mais diversos ramos. No art. 1º, obrigamos que as centrais de atendimento utilizem apenas códigos gratuitos. Como as prestadoras de serviço telefônico também se beneficiam fortemente da citada mudança, optamos por imputar-lhes as sanções previstas na Lei Geral de Telecomunicações, caso disponibilizem códigos para as centrais de atendimento telefônico em desacordo com o estabelecido no art. 1º do projeto de lei.

Considerando que as medidas constantes da proposta que ora submetemos visam a proteção dos consumidores brasileiros, esperamos contar com o indispensável apoio de nossos Pares nesta Casa para sua célere aprovação.

Sala das Sessões, em 01 de setembro de 2003 .

MARCOS DE JESUS

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO VI
DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

PROJETO DE LEI N.º 2.038, DE 2003
(Do Sr. Pastor Frankembergen)

Veda a divulgação de números de telefone com o propósito específico de vender produtos ou serviços, ou de atendimento direto ao consumidor, sempre que o consumidor for onerado com o pagamento da tarifa correspondente à ligação telefônica.

DESPACHO:

APENSE-SE ESTE AO PL-7140/2002.

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É vedada a divulgação de número de telefone com o propósito específico de vender produtos ou serviços, ou de atendimento direto ao consumidor, sempre que o consumidor for onerado com o pagamento de qualquer tarifa referente à ligação telefônica efetuada para o número divulgado.

Art. 2º Esta lei entra em vigor noventa dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

É inadmissível que fornecedores transfiram a consumidores despesas decorrentes de suas políticas de propaganda e marketing.

Está se tornando cada vez mais comum empresas divulgarem números de telefone, especialmente do tipo 0300, com o intuito de atrair ligações de possíveis interessados na compra de seus produtos, ou com o propósito de prestar serviços de atendimento ao consumidor.

Enquanto inúmeras empresas recorrem a representantes comerciais, revendedores domiciliares, instalam lojas em pontos estratégicos, ou adotam qualquer outra política de vendas ou de divulgação de seus produtos e serviços, sempre arcando com todos os custos decorrentes dessa estratégia, outras empresas utilizam-se de anúncios veiculados nos meios de comunicação ou mensagens estampadas em etiquetas e embalagens, para induzir o consumidor a telefonar em busca de informações sobre algum produto que deseje adquirir ou para receber informações adicionais sobre algum produto que já tenha adquirido.

Ocorre que nem sempre a ligação é gratuita, no mais das vezes, o consumidor acaba pagando a conta referente à ligação efetuada, sendo,

assim, onerado indevidamente. Na verdade, trata-se de um insidioso subterfúgio para imputar ao cliente despesas inerentes a uma determinada política de vendas ou de atendimento ao consumidor, que seria originalmente de responsabilidade da empresa que optou por divulgar um número de telefone destinado a vender produtos.

Como agravante dessa prática condenável, constatamos ser habitual que, previamente ao atendimento à ligação efetuada pelo consumidor - pela qual ele está pagando -, alguns fornecedores o obriguem a ouvir intermináveis mensagens de propaganda sobre a empresa e seus produtos. É um verdadeiro abuso contra o consumidor, fazê-lo pagar para ouvir propaganda indesejada.

Note-se que essa prática torna-se cada dia mais comum e que, em alguns casos, a demora no atendimento da ligação é proposital, de forma a obrigar o consumidor a ouvir propaganda pelo telefone durante um tempo maior.

A situação acima descrita precisa ser coibida, pois agride os direitos do consumidor, especialmente no que tange ao seu direito básico, previsto no art. 6º da Lei 8.078/90, de proteção contra práticas comerciais desleais.

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

Sala das Sessões, em 23 de setembro de 2003.

Deputado PASTOR FRAKEMBERGEN

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 III

DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;

IX - (Vetado).

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

COMISSÃO DE ECONOMIA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

I - RELATÓRIO

Com o projeto de lei sob análise, pretende o ilustre Deputado Lincoln Portela impedir que as empresas fornecedoras de bens e serviços cobrem de seus clientes pela utilização dos serviços de atendimento ao público. Para tanto, altera o Código de Defesa do Consumidor, incluindo em seu art. 6º, que trata dos

direitos básicos dos consumidores, inciso que garante o seu acesso gratuito às centrais de atendimento das empresas e parágrafo único esclarecendo que é vedada, também, a cobrança pelo uso dos serviços de telefonia ou da internet para o referido acesso.

A proposição estabelece que as empresas que descumprirem suas normas estarão sujeitas às sanções administrativas definidas na Lei n.º 8.078, de 1990. Já as operadoras de telefonia que comercializarem códigos de acesso em desobediência ao que ora se regulamenta, ou seja, códigos que impliquem a cobrança aos consumidores pela utilização do serviço telefônico, incorrerão nas penalidades previstas na Lei n.º 9.472, de 1997.

O Projeto de Lei nº 518, de 2003, do Sr. Ronaldo Vasconcellos, também modifica o Código de Defesa do Consumidor, mas agora no seu artigo 39, que veda ao fornecedor de produtos ou serviços a utilização de práticas abusivas. Nesse sentido, inclui no rol destas práticas a cobrança ou repasse do custo de ligação telefônica ao consumidor, quando esta for destinada a atendimento ao mesmo.

O Projeto de Lei nº 743, de 2003, da Sra. Maninha, por seu turno, também atua sobre a Lei nº 8.078, de 1990, mas faz uma combinação das alterações propostas pelos outros dois projetos em análise, alterando o art. 6º e o art. 39 da citada Lei, no mesmo sentido anteriormente descrito.

O Projeto de Lei nº 1.838, de 2003, do Sr. Marcos de Jesus, obriga as entidades que mantiverem centrais de atendimento telefônicas destinadas ao público em geral a utilizarem códigos de acesso gratuitos para os interessados.

Finalmente, o Projeto de Lei nº 2.038, de 2003, de autoria do ilustre Deputado Pastor Frankembergen, veda a divulgação de números de telefone com o propósito de vender produtos ou serviços, ou de atendimento direto ao consumidor, nos casos em que este for onerado com o pagamento de tarifa correspondente à ligação telefônica.

Esgotado o prazo regimental devido, não foram apresentadas emendas aos projetos.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Cabe à Comissão de Economia, Indústria e Comércio proferir parecer sobre o mérito econômico da matéria em tela.

Na justificação de sua meritória proposta o ilustre autor do projeto original menciona que “dados da Agência Nacional de Telecomunicações dão conta de um crescimento vertiginoso do número de códigos 0300 solicitados às prestadoras de serviço telefônico”, significando que diversas empresas “vêm trocando o código telefônico 0800, gratuito para os usuários, pelo 0300, cuja ligação custa cerca de vinte e sete centavos por minuto”.

Obviamente, entendemos que as empresas brasileiras têm passado por um período de ajustes em suas estruturas de custos, como resposta à necessidade de tornar-se mais competitivas. A busca de uma logística operacional mais “enxuta” tem sido a prioridade de praticamente todos os setores empresariais e deve ser louvada.

Entretanto, a redução de custos através de sua transferência, pura e simples, para os consumidores não deve ser entendida como uma solução criativa do setor empresarial. Na verdade, representa uma fuga aos desafios introduzidos pelo aumento da competitividade e apenas tem sido possível em virtude de brechas existentes na legislação de defesa do consumidor.

De forma alguma podemos considerar justo que o consumidor pague por serviços dos quais veio a necessitar apenas pelo fato de ter se tornado cliente de determinada empresa. Se ele deseja se informar ou reclamar de produtos ou serviços que adquiriu, os custos devem, naturalmente, ser de responsabilidade de quem os vendeu.

Nesse sentido entendemos que tanto o projeto original como seus apensados logram sugerir modificações relevantes no Código de Defesa do Consumidor para corrigir tais distorções. Entendemos, contudo, que a melhor solução legislativa seria a incorporação, em um Substitutivo, das citadas proposições, já que estas são complementares e, em conjunto, podem oferecer melhor instrumento para se alcançar os objetivos propostos.

Assim, nosso voto é pela **aprovação do Projeto de Lei n.º 7.140, de 2002 e de seus apensados, o Projeto de Lei n.º 518, de 2003, o Projeto de Lei n.º 743, de 2003, o Projeto de Lei n.º 1.838, de 2003 e o Projeto de Lei n.º 2.038, de 2003, na forma do Substitutivo anexo.**

Sala da Comissão, em 6 de novembro de 2003.

Deputado ALEX CANZIANI

Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 7.140, DE 2002

Altera o Código de Defesa do Consumidor de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera o Código de Defesa do Consumidor de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

Art. 2º Os art. 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as seguintes alterações:

“ Art. 6º.....

.....

XI – o acesso gratuito a serviços de atendimento com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos comercializados e serviços prestados.

Art. 39

.....

XIII – cobrar pelos serviços referidos no inciso XI do art. 6º, bem como pelo acesso telefônico, ou via Internet, às centrais de atendimento ao consumidor. “

Art. 3º Os fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com o estabelecido nesta Lei estarão sujeitos às sanções administrativas definidas no art. 55 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que comercializarem códigos de acesso para os fornecedores de bens e serviços em desobediência ao disposto nesta Lei estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 3 de novembro de 2003.

Deputado ALEX CANZIANI

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Economia, Indústria e Comércio, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 7.140/2002, e os PL's 518/2003, 743/2003, 1838/2003, e 2038/2003, apensados, com substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Alex Canziani.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Léo Alcântara - Presidente, Ronaldo Dimas e Giacobbo - Vice-Presidentes, Alceste Almeida, Almeida de Jesus, Bernardo Ariston, Bismarck Maia, Carlos Eduardo Cadoca, Carlos Melles, Delfim Netto, Enio Tatiko, Fernando de Fabinho, Júlio Redecker, Lupércio Ramos, Reinaldo Betão, Virgílio Guimarães, Alex Canziani e Antonio Carlos Magalhães Neto.

Sala da Comissão, em 19 de novembro de 2003.

Deputado RONALDO DIMAS
Presidente em exercício

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I – RELATÓRIO

Na reunião ordinária realizada hoje pela Comissão de Defesa do Consumidor, fui designado Relator Substituto do projeto de lei em análise, sendo que adotei na íntegra o parecer apresentado pelo nobre Deputado Carlos Sampaio, relator da matéria, o qual passo a transcrever.

O Projeto de Lei nº 7.140, de 2002, apresentado pelo nobre Deputado Lincoln Portela, determina o acesso gratuito aos serviços de atendimento ao consumidor, para o fornecimento de informações, o esclarecimento de dúvidas e o atendimento a reclamações.

Com tal finalidade, propõe alteração do artigo 6º do Código de Defesa Consumidor.

Estabelece ainda a aplicação das sanções administrativas dispostas pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (artigo 55), aos infratores do disposto acima mencionado. No caso das prestadoras de serviço de telefonia fixa, aplicam-se as sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (artigo 173).

Na justificção apresentada, o ilustre Autor salienta a substituição maciça, que vem ocorrendo nos últimos anos, das ligações telefônicas de acesso 0800 pelas de código 0300, o que impõe custo elevado à população.

Conclui que esta substituição, obrigando o consumidor a pagar pela informação ou esclarecimento junto ao fabricante de um produto, viola um direito fundamental do consumidor.

Foram apensados ao projeto em apreciação os Projetos de Lei de nºs 518, do Deputado Ronaldo Vasconcellos; 743, da Deputada Maninha; 1.838, do Deputado Marcos de Jesus; e 2.038, do Deputado Pastor Frankembergen; todos apresentados em 2003.

Tendo o mesmo objetivo, as proposições apensadas apenas divergem da forma de estabelecer a obrigatoriedade da prestação de atendimento gratuito aos consumidores.

Nos termos regimentais (art. 24, II), compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição e seus apensos. No prazo regimental, foram apresentadas duas emendas à proposição.

II - VOTO DO RELATOR

Consideramos altamente louvável a iniciativa dos ilustres Autores dos projetos de lei em apreciação. Seu mérito, de tão evidente, dispensa-nos de longos comentários adicionais.

Neste sentido, manifestamos nosso apoio ao voto da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, que aprovou as proposições em exame. Realmente, o Substitutivo adotado naquela Comissão, constitui-se em síntese primorosa dos textos das proposições em exame.

Entretanto, gostaríamos de propor duas alterações para maior adequação do Substitutivo à realidade.

Nossa primeira sugestão é no sentido de a obrigatoriedade da prestação gratuita do serviço em apreço não ser estendida às microempresas. Estas, indubitavelmente, não podem arcar com os custos adicionais advindos. Ademais, as sanções administrativas previstas pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor estão dispostas em seu artigo 56, e não no de número 55, conforme se encontra no texto original do Substitutivo adotado na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio.

Propomos também alteração no prazo da entrada em vigência da norma legal preconizada. Propomos um prazo de *vacatio legis* de noventa dias, contados a partir da data de sua publicação, para que os fornecedores de bens e serviços e as prestadoras de serviços telefônicos disponham de um tempo mínimo necessário, para as providências operacionais que permitirão a reimplantação do serviço de atendimento gratuito ao consumidor.

Diante do exposto, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei de nºs 7.140, de 2002; dos seus apensos, Projetos de Lei nºs 518/03, 743/03,

1.838/03 e 2.038/03, e das emendas a ele apresentadas, nos termos do Substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em 01 de dezembro de 2010.

Deputado **Carlos Sampaio**
Relator

Deputado **Vinicius Carvalho**
Relator Substituto

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 7.140, DE 2002
(apensos os PL nºs 518, de 2003; 743, de 2003; 1.838, de 2003; e
2.038, de 2003)

**Altera o Código de Defesa do
Consumidor de forma a garantir o acesso
gratuito dos consumidores aos serviços de
atendimento.**

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera o Código de Defesa do Consumidor de forma a garantir o acesso gratuito dos consumidores aos serviços de atendimento.

Art. 2º Os art. 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 1990, passam a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 6º.....

XI – o acesso gratuito a Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC com o objetivo de obter informações, apresentar reclamações e dirimir dúvidas sobre produtos comercializados e serviços prestados.

Art. 39

XIII – cobrar pelos serviços referidos no inciso XI do art. 6º, bem como pelo acesso telefônico, ou via Internet, às centrais de atendimento ao consumidor. “

Art. 3º Os fornecedores de bens e serviços que disponibilizarem centrais de atendimento em desacordo com o estabelecido nesta

Lei estarão sujeitos às sanções administrativas definidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º As prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada que comercializarem códigos de acesso para os fornecedores de bens e serviços em desobediência ao disposto nesta Lei estarão sujeitas às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 5º Esta lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa dias) de sua publicação.

Sala da Comissão, em 01 de dezembro de 2010.

Deputado **Carlos Sampaio**
Relator

Deputado **Vinicius Carvalho**
Relator Substituto

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 7.140/2002 e os PLs 518/2003, 743/2003, 1838/2003 e 2038/2003, apensados, e as Emendas 1/2007 e 2/2007 da CDC, na forma do substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Vinicius Carvalho.

Estiveram presentes os Senhores Deputados Claudio Cajado - Presidente; Walter Ihoshi e Vinicius Carvalho - Vice-Presidentes; Ana Arraes, Antonio Cruz, Carlos Sampaio, Celso Russomanno, Chico Lopes, Dr. Nechar, Felipe Bornier, Filipe Pereira, José Carlos Araújo, Leo Alcântara, Luiz Bittencourt, Roberto Britto, Edio Lopes e Elismar Prado.

Sala da Comissão, em 1 de dezembro de 2010.

Deputado **CLAUDIO CAJADO**
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
