

PROJETO DE LEI Nº , 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.

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 de de 2002 .

Deputado Lincoln Portela