



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 705, DE 2011

(Do Sr. Manato)

Acrescenta inciso ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer a obrigatoriedade também de atendimento presencial para todas as demandas do consumidor por parte das empresas prestadoras de produtos e serviços.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 2228/2007

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput – RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º — Esta lei acrescenta inciso ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer que as empresas fornecedoras de produtos e serviços sejam obrigadas a prestar atendimento presencial aos clientes para todas as suas demandas.

Art. 2º — Acrescente-se o seguinte inciso XIV ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990:

“Art. 39

.....

XIV prestar atendimento e apresentar solução às reclamações do consumidor exclusivamente por telefone.” (NR)

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

J U S T I F I C A Ç ã O

A intenção desta proposição é proibir as empresas prestadoras de serviços e mercadorias de atender os consumidores exclusivamente por telefone. Ainda que o atendimento não seja exclusivamente por telefone, ele é incompleto, isto é, não pode ser feito completamente nas lojas, nos próprios locais de comercialização de seus produtos.

O cliente comparece à loja, tem sua reclamação registrada, mas a finalização do atendimento é feita por telefone. Ora que tipo de atendimento é esse que é feito apenas pela metade presencialmente? Nossa expectativa com o acréscimo do inciso XIV ao art. 39 do Código de Defesa do Consumidor é que as empresas prestem atendimento completo e cabal, presencialmente, na loja, a qualquer reclamação do consumidor. Atualmente as lojas servem apenas para vender seus produtos, sem qualquer consideração para com os imensos problemas que causam aos consumidores, como por exemplo, cobranças indevidas e outros problemas nas contas, mudança de endereço e outras alterações cadastrais.

A inclusão do inciso sugerido ao art. 39 do CDC irá proibir que o atendimento seja exclusivamente por telefone. O cliente dos fornecedores de produtos e serviços, nos termos do art. 3º do CDC, terão o direito de ser atendidos cabalmente nas lojas, com atendimento presencial. O atendimento também não poderá ser iniciado apenas de maneira presencial com a demanda do consumidor encaminhada para posterior solução.

Essa é uma demanda antiga dos consumidores que clamam por respeito e um atendimento de qualidade a suas reclamações.

Ora, a regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor entrou em vigor há dois anos. Naquela época todos pensávamos que o consumidor passaria a ser bem atendido, com respeito e eficiência.

Hoje nós podemos dizer que há uma espécie de frustração, pois grande parte das empresas continua prestando um péssimo serviço aos clientes, principalmente as de telefonia, internet e transportes.

Ao ligar para qualquer call centers, por exemplo, o cliente se sente incapaz, ultrajado, humilhado. E não pode recorrer a ninguém pessoalmente. Tudo que ele desejar fazer, tem de ser feito à distância, pelo telefone, geralmente sendo atendido por pessoas despreparadas para atender e com uma imensa má-vontade. O consumidor não pode se dirigir a uma loja para resolver seus problemas, e mesmo que vá a uma loja das empresas de telefonia, seu problema não é resolvido, pois lá é apenas aberto um protocolo que depois é repassado ao pessoal da empresa para posterior contato por telefone. Ou seja: o cidadão está nas mãos de empresas que não cumprem a lei, não respeitam os clientes nem as autoridades.

Assim, diante do exposto, espero contar com o apoio dos Parlamentares na tramitação, discussão, enriquecimento e aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 15 de março de 2011.

Deputado **MANATO**
PDT/ES

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.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

.....

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

**CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO**

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: *“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995*

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem

econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado 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: *“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994*

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 com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

XI - Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na 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 acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999)

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 dez dias, contado 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.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
