



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2011**  
**(Do Sr. SIBÁ MACHADO)**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo a gratuidade das ligações telefônicas efetuadas para as centrais de atendimento ao consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei, altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo a gratuidade das ligações telefônicas efetuadas para as centrais de atendimento ao consumidor.

Art. 2º O art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do inciso XIV e dos §§ 2º e 3º, com as redações que se seguem, renomeando-se o parágrafo único para § 1º:

“Art. 39. ....

.....

*XIV – cobrar custo de chamada telefônica destinada a atendimento ao consumidor.*

.....

*§ 2º A chamada telefônica destinada a atendimento ao consumidor deverá ser acessível mediante código de acesso gratuito.*

*§ 3º A vedação de que trata o inciso XIV não se aplica ao fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte, definidas nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.”*

Art. 3º Esta Lei, entrará em vigor na data da sua publicação.



## JUSTIFICAÇÃO

Em 2000, muitas empresas passaram a utilizar-se dos serviços telefônicos de código 0300 como estratégia para desincumbir-se dos custos das ligações efetuadas para as centrais de atendimento ao consumidor. O uso desse código permitia que a iniciativa privada e até mesmo alguns órgãos públicos transferissem para seus usuários o ônus das chamadas realizadas, que era da ordem de 30 centavos por minuto.

A polêmica criada em torno do assunto suscitou calorosas discussões sobre a legalidade dessa prática abusiva, resultando em decisões do Poder Judiciário em favor da sua suspensão, quando empregada para a prestação de informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações referentes a produtos e serviços comercializados. A evolução desse debate redundou, em 2004, na revisão da Norma nº 6/99, pela Anatel, que reduziu em quase 90% o valor da ligação 0300 e proibiu o uso do código para atendimento de reclamações de consumidores.

Imaginou-se, então, que essa decisão representaria o marco definitivo da migração dos serviços de teleatendimento em direção à gratuidade, mediante o uso dos serviços 0800, que não implicam qualquer ônus para o consumidor. Porém, contrariamente a essa expectativa, diversas empresas optaram pela adoção dos prefixos 4000, que, ao contrário dos códigos 0800, são tarifados com custo de ligação local. Tal conduta demonstra que o princípio que permeia toda essa discussão – o direito de informação do consumidor – ainda não se encontra plenamente consolidado no ordenamento jurídico brasileiro.

Em nosso entendimento, é inadmissível que empresas da grandeza econômica de companhias áreas e administradoras de cartão de crédito continuem a impor restrições dessa natureza ao direito do consumidor de obter informações, dirimir dúvidas e apresentar



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

reclamações. Esse comportamento é especialmente lesivo quando o usuário é obrigado a entrar em contato com o fornecedor para reportar vício ou defeito na mercadoria adquirida, oportunidade em que se torna ainda mais clara a responsabilidade da empresa de oferecer um atendimento adequado ao cliente.

Por esse motivo, elaboramos o presente Projeto com o objetivo de consagrar em lei o direito de acesso do consumidor, sem ônus de qualquer natureza, aos serviços de atendimento telefônico prestados pelos fornecedores. A medida elimina a brecha existente na legislação consumerista que faculta às empresas a transferência do custo das chamadas para o usuário, mesmo no caso da apresentação de reclamações ou solicitação de informações sobre os produtos e serviços fornecidos. Nesse sentido, propomos que o contato telefônico entre cliente e central de relacionamento seja obrigatoriamente realizado por meio do serviço 0800, cabendo à empresa, assim, arcar com todas as despesas das chamadas.

Limitamos, porém, a abrangência do disposto no Projeto às empresas que dispõem de porte suficiente para manter centrais de relacionamento telefônico com o consumidor. Caso contrário, até mesmo, pequenos empreendedores seriam obrigados a disponibilizar serviços de atendimento 0800, o que não se justifica sob a ótica da racionalidade econômica. Por isso, introduzimos dispositivo na proposição que exclui as microempresas e empresas de pequeno porte do universo de entidades alcançadas pelo Projeto.

As medidas propostas, ao mesmo que não introduzem custos significativos para as grandes corporações, também contribuirão para conferir maior equilíbrio nas relações de consumo no País. Por conseguinte, esperamos contar com o apoio dos ilustres Pares para o acolhimento do presente Projeto.

Sala das Sessões, em 02 de agosto de 2011

**Deputado SIBÁ MACHADO - PT/AC**