



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.891, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-5616/2005.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 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

**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 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.

.....
.....

LEI COMPLEMENTAR Nº 123, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006

Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nºs 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nºs 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei Complementar estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, especialmente no que se refere:

I - à apuração e recolhimento dos impostos e contribuições da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, mediante regime único de arrecadação, inclusive obrigações acessórias;

II - ao cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias, inclusive obrigações acessórias;

III - ao acesso a crédito e ao mercado, inclusive quanto à preferência nas aquisições de bens e serviços pelos Poderes Públicos, à tecnologia, ao associativismo e às regras de inclusão.

§ 1º Cabe ao Comitê Gestor de que trata o inciso I do *caput* do art. 2º desta Lei Complementar apreciar a necessidade de revisão dos valores expressos em moeda nesta Lei Complementar.

§ 2º (VETADO).

Art. 2º O tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte de que trata o art. 1º desta Lei Complementar será gerido pelas instâncias a seguir especificadas:

I - Comitê Gestor do Simples Nacional, vinculado ao Ministério da Fazenda, composto por 4 (quatro) representantes da Secretaria da Receita Federal do Brasil, como representantes da União, 2 (dois) dos Estados e do Distrito Federal e 2 (dois) dos Municípios, para tratar dos aspectos tributários; e [\(Inciso com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008\)](#)

II - Fórum Permanente das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, com a participação dos órgãos federais competentes e das entidades vinculadas ao setor, para tratar dos demais aspectos, ressalvado o disposto no inciso III do *caput* deste artigo; [\(Inciso com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009\)](#)

III - Comitê para Gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios, vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, composto por representantes da União, dos Estados e do Distrito Federal, dos Municípios e demais órgãos de apoio e de registro empresarial, na forma definida pelo Poder Executivo, para tratar do processo de registro e de legalização de empresários e de pessoas jurídicas. [\(Inciso acrescido pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009\)](#)

§ 1º Os Comitês de que tratam os incisos I e III do *caput* deste artigo serão presididos e coordenados por representantes da União. [\(Parágrafo com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009\)](#)

§ 2º Os representantes dos Estados e do Distrito Federal nos Comitês referidos nos incisos I e III do *caput* deste artigo serão indicados pelo Conselho Nacional de Política Fazendária - CONFAZ e os dos Municípios serão indicados, um pela entidade representativa

das Secretarias de Finanças das Capitais e outro pelas entidades de representação nacional dos Municípios brasileiros. (Parágrafo com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)

§ 3º As entidades de representação referidas no inciso III do *caput* e no § 2º deste artigo serão aquelas regularmente constituídas há pelo menos 1 (um) ano antes da publicação desta Lei Complementar. (Parágrafo com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)

§ 4º Os Comitês de que tratam os incisos I e III do *caput* deste artigo elaborarão seus regimentos internos mediante resolução. (Parágrafo com redação dada pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)

§ 5º O Fórum referido no inciso II do *caput* deste artigo, que tem por finalidade orientar e assessorar a formulação e coordenação da política nacional de desenvolvimento das microempresas e empresas de pequeno porte, bem como acompanhar e avaliar a sua implantação, será presidido e coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

§ 6º Ao Comitê de que trata o inciso I do *caput* deste artigo compete regulamentar a opção, exclusão, tributação, fiscalização, arrecadação, cobrança, dívida ativa, recolhimento e demais itens relativos ao regime de que trata o art. 12 desta Lei Complementar, observadas as demais disposições desta Lei Complementar. (Parágrafo acrescido pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)

§ 7º Ao Comitê de que trata o inciso III do *caput* deste artigo compete, na forma da lei, regulamentar a inscrição, cadastro, abertura, alvará, arquivamento, licenças, permissão, autorização, registros e demais itens relativos à abertura, legalização e funcionamento de empresários e de pessoas jurídicas de qualquer porte, atividade econômica ou composição societária. (Parágrafo acrescido pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)

§ 8º Os membros dos Comitês de que tratam os incisos I e III do *caput* deste artigo serão designados, respectivamente, pelos Ministros de Estado da Fazenda e do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, mediante indicação dos órgãos e entidades vinculados. (Parágrafo acrescido pela Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, em vigor a partir de 1/1/2009)

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
