

PROJETO DE LEI Nº , DE 2011
(Do Sr. Márcio Marinho)

Dispõe sobre os serviços de
atendimento telefônico gratuito ao
consumidor

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga os fornecedores de produtos e serviços a manter atendimento telefônico gratuito ao consumidor.

§ 1º Para os efeitos desta lei, adota-se a definição de fornecedor estabelecida pelo artigo 3º, *caput*, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 2º O disposto no *caput* não se aplica ao fornecedor estabelecido como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da legislação vigente.

Art. 2º A central de atendimento obrigatória determinada nesta lei deve informar ao consumidor, imediatamente após receber a ligação, o tempo estimado de espera para seu atendimento.

Art. 3º As ligações recebidas na central de atendimento devem ser gravadas e armazenadas pelo prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias.

Art. 4º Os infratores do disposto na presente lei sujeitam-se às penalidades estabelecidas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis pela legislação em vigor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

É de importância capital para o consumidor brasileiro a possibilidade de ser atendido gratuitamente quando necessitar de quaisquer esclarecimentos relativos a questões de consumo em suas relações com grandes empresas e com empresas prestadoras de serviços públicos em geral.

Ultimamente temos observado um grande número de empresas, todas com grande faturamento e lucro, substituindo os telefones 0800 por linhas de número 0300, cujas ligações são cobradas.

Além disso, ainda obrigam o consumidor, mesmo pagando pela ligação, a uma espera interminável em atendimentos automatizados antes mesmo de poder expor sua dúvida ou reclamação.

Assim sendo, acreditamos que uma proposta como a que estamos a apresentar vem somar no que se refere à proteção e defesa dos direitos do consumidor em nosso país.

Pelo acima exposto, pedimos o apoio dos nobres Colegas para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 26 de outubro de 2011.

Deputado MÁRCIO MARINHO