



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.589, DE 2011

(Do Sr. Márcio Marinho)

Dispõe sobre os serviços de atendimento telefônico gratuito 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 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

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.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
