



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.854, DE 2011

(Do Sr. Jonas Donizette)

Fixa como direito universal do consumidor a gratuidade da chamada telefônica para o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC das empresas que integram a cadeia das relações de consumo e dá outras providências.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-5616/2005.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Artigo 1.º - Todas as empresas integrantes da cadeia das relações de consumo são obrigadas a manterem Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, o qual será prestado obrigatoriamente por meio de linha telefônica, cuja chamada será sempre sem qualquer custo para o consumidor.

§ 1.º - Além da linha telefônica gratuita as empresas definidas neste artigo poderão operar o SAC utilizando-se de outros canais que sejam convenientes à relação com o consumidor, porém, todos eles, sempre serão gratuitos para o consumidor.

§ 2.º - A gratuidade aqui estabelecida tem caráter universal e independe de a chamada telefônica do consumidor para o SAC ser originada de uma região metropolitana ou não, ou qualquer outro conceito que possa implicar em alguma forma de ônus para o consumidor.

§ 3.º - Não se aplica a regra do artigo 1.º às microempresas e empresas de pequenos porte, assim classificadas na forma da legislação vigente.

Artigo 2.º - É também obrigação das empresas aludidas no artigo 1.º dar ampla divulgação do número da linha telefônica gratuita para acesso do consumidor ao SAC.

Artigo 3.º - A gratuidade da chamada telefônica do consumidor para o SAC de uma empresa é restrita às chamadas de telefone fixo para telefone fixo.

Artigo 4.º - Em até 90 dias após a sua publicação esta lei será regulamentada para estabelecer os processos de fiscalização e de imposição de penalidades aos infratores.

§ 1.º - Entre outras que venham a ser estabelecidas em regulamento, são infrações a esta lei:

- a) não disponibilizar o SAC;
- b) operar o SAC sem linha telefônica gratuita para o consumidor;
- c) operar o SAC sem proporcionar a universalidade da gratuidade para o consumidor nas chamadas telefônicas para o SAC;
- d) omitir ou sonegar o número da linha telefônica gratuita do SAC.

§ 2.º - O infrator fica sujeito à pena de multa a ser imposta na forma do regulamento. As multas não serão inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) e estas serão impostas de forma progressiva, na razão de o dobro de uma para outra, no caso da imposição ocorrer por reincidência.

§ 3.º - Quando a infração for praticada por empresa importadora de produto a multa mínima será de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

§ 4.º - Caracteriza a reincidência a ocorrência de duas ou mais infrações dentro de um mesmo período de 12 meses.

Artigo 5.º - As obrigações fixadas nesta lei serão exigíveis a partir de 180 dias contados da data de sua publicação.

Artigo 6.º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

As empresas que prestam Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC vêm utilizando uma linha telefônica de chamadas gratuitas para os consumidores em geral e outra com chamadas telefônicas pagas pelo consumidor quando ele é de capitais ou regiões metropolitanas.

Ocorre que na relação de consumo, as obrigações decorrentes do fornecimento ou da prestação de serviço não são estabelecidas a partir de uma situação geográfica, mas sim do fato de ter sido adquirido pelo consumidor um bem ou um serviço de um fornecedor.

Assim sendo a gratuidade desse serviço deve ser estabelecida com caráter universal, eis que o morador da capital ou o morador de regiões metropolitanas enquanto consumidores não se diferenciam em nada dos moradores de outras localidades, quando a questão está fundada em relações de consumos.

Desta forma, as medidas preconizadas na proposição eliminam a discriminação existente, além de impor conduta tocante à divulgação e informação do número da linha telefônica gratuita do SAC que hoje é sonogada em larga escala.

Posto isto, esperamos que a proposição receba o apoio dos Nobres Deputados para que seja aprovada.

Sala das Sessões, em 6 de dezembro de 2011.

Deputado JONAS DONIZETTE
(PSB-SP)

FIM DO DOCUMENTO
