



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.935, DE 2015

(Do Sr. José Airtton Cirilo)

Acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer direitos básicos adicionais para o consumidor de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de acesso condicionado ou de provimento de acesso à internet.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta Lei acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer direitos básicos adicionais para o consumidor de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de acesso condicionado ou de provimento de acesso à internet.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“Art. 6º-A. São direitos básicos do consumidor de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de acesso condicionado ou de provimento de acesso à internet, além daqueles previstos no art. 6º:

I – o atendimento presencial que permita a apresentação de solicitações, reclamações, elogios e qualquer outra espécie de demanda do usuário, em todas as localidades com mais de vinte mil habitantes nas quais a prestadora ofereça os seus serviços para o público em geral;

II – o recebimento de número de protocolo que permita consultas posteriores sobre o andamento do processo de reclamação, em atendimentos presenciais ou à distância;

III – o recebimento, no momento da finalização do atendimento presencial ou à distância, de informações acerca das medidas a serem adotadas pelo fornecedor e do tempo máximo estimado para o atendimento completo da demanda apresentada pelo consumidor;

IV – a solução de suas demandas em prazo máximo de quinze dias corridos, prorrogáveis por mais cinco, uma única vez.

Art. 3º. Esta lei entra em vigor cento e oitenta dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Em todos os rankings de reclamações de consumidores, serviços de telefonia, de TV por assinatura e de acesso à internet, invariavelmente, ocupam lugares nada honrosos de destaque. São notórios os casos de desrespeito ao consumidor praticados por essas empresas – sobretudo as de telefonia, que são líderes absolutas nas listas dos Procons de todo o País. E sempre que algo errado ocorre na relação entre essas empresas e seus clientes – um fenômeno bastante comum -, há uma grande dificuldade em se estabelecer um contato com o provedor do serviço. A inexistência de lojas físicas de atendimento, especialmente nas cidades menores, aliada à falta de efetividade dos seus sistemas de atendimento à distância geram contínuos problemas para os consumidores desses que são serviços essenciais na atual realidade.

Com vistas a contribuir para a solução desses problemas, tornando o atendimento ao consumidor mais efetivo, apresentamos este projeto de lei. Seu texto acrescenta o art. 6º-A ao Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer direitos adicionais aos consumidores de serviços de telefonia fixa ou móvel, de serviços de TV por assinatura e de provedores de acesso à internet. Tais direitos incluem o de contar com atendimento presencial, em todas as cidades com mais de 20 mil habitantes; o de receber número de protocolo em todos os atendimentos, sejam eles presenciais ou à distância; o de recebimento de uma previsão de tempo para a solução dos problemas apresentados pelo consumidor; e a obrigatoriedade de um prazo máximo para a solução de demandas do consumidor, que será de 15 dias corridos, prorrogáveis por mais cinco, apenas uma vez.

É, pois, com a certeza de que a presente proposição contribuirá para a modernização das relações de consumo em setores essenciais da economia brasileira que conclamo o apoio dos nobres parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 16 de junho de 2015.

Deputado JOSÉ AIRTON

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

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 III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

FIM DO DOCUMENTO