

A Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados aprovou na quarta-feira (22) o Projeto de Lei 6704/06, que torna gratuitas as ligações telefônicas para os serviços de atendimento ao consumidor (SACs) destinadas a reclamações ou pedidos de informações sobre os produtos ou serviços adquiridos. O texto é oriundo do Senado, onde já foi aprovado, e tramita com 30 propostas apensadas.

O relator na Comissão de Defesa do Consumidor, deputado Severino Ninho (PSB-PE), recomendou a aprovação do substitutivo acolhido pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, que foi elaborado pelo deputado Miro Teixeira (Rede-RJ).

Prática abusiva

O texto aprovado altera o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) e a Lei Geral de Telecomunicações (9.472/97) para determinar que será de responsabilidade das empresas o pagamento das ligações aos SACs. A proposta exclui dessa obrigação as microempresas e as empresas de pequeno porte. A cobrança indevida será considerada prática abusiva.

“Sabemos que boa parte dos fornecedores centralizam em tais canais o atendimento ao cliente, de forma que é somente por meio deles que o consumidor pode fazer contato com o fornecedor”, disse Severino Ninho. “Por isso, não nos parece justo que a parte mais fraca assuma o custo pela prestação de um serviço decorrente da relação de consumo já realizada.”

O relator acrescentou que a ligação gratuita aos SACs já é prevista pela Regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (Decreto 6.523/08) e pela Portaria do Ministério da Justiça 2.014/08. Para ele, a previsão da matéria em lei “resguardará melhor o consumidor”.

Tramitação

O projeto tramita em caráter conclusivo e será analisado ainda pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJ).

ÍNTEGRA DA PROPOSTA: [PL-6704/2006](#)

Fonte: Agência Câmara Notícias, em 24.11.2017.