



PROJETO DE LEI Nº 1.479/2013

PARECER 2 / 2016 - CDESCTMAT

(Parecer do Relator)

Sobre o Projeto de Lei nº 1.479/2013, que *PROÍBE EMPRESAS E ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS QUE DISPONIBILIZAM ATENDIMENTO TELEFÔNICO GRATUITO – 0800 – DE RECUSAREM OU BLOQUEAREM LIGAÇÕES DE CELULARES.*

Autor: Deputado Washington Mesquita

Relator: Deputado Cristiano Araújo

I – RELATÓRIO

Chega à Comissão de Desenvolvimento Econômico Sustentável, Ciência, Tecnologia, Meio Ambiente e Turismo – CDESCTMAT o PL ementado, que *Proíbe empresas e estabelecimentos comerciais que disponibilizam atendimento telefônico gratuito – 0800 – de recusarem ou bloquearem ligações de celulares.*

Seu texto impõe proibição a empresas e estabelecimentos comerciais de recusarem ligações de telefones celulares, no atendimento gratuito ao cliente. Além disso, impõe sanção a infrator, na forma de multa de três mil reais, até cassação da inscrição da Secretaria de Estado da Fazenda do DF, em caso de reiteradas reincidências.

Segundo o proponente, em sua justificção, o PL visa proteger o consumidor que, após transações comerciais precisem do atendimento por meio do Serviço de



Atendimento ao Consumidor - SAC, também denominado *Call Center - 0800*, que – em geral - só atende ligações originadas de telefone fixo.

Apreciada pela Comissão de Defesa do Consumidor, a proposição foi aprovada naquele Colegiado.

Durante o prazo regimental, não foram apresentadas Emendas nesta Comissão.

II – VOTO DO RELATOR

Incumbe à Comissão de Desenvolvimento Econômico Sustentável, Ciência, Tecnologia, Meio Ambiente e Turismo - CDESCMAT, emitir parecer sobre o mérito das matérias referentes a energia, *telecomunicações e informática* (art. 69-B, "I", RICLDF).

A proposição tem como objeto a proibição de empresa e estabelecimento comercial, que ofereça Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, *Call Center* – por telefone 0800, recusar ou bloquear ligações recebidas de telefones celulares.

O mérito da peça legislativa será examinado quanto aos aspectos de *conveniência (adequação e propriedade) e oportunidade (interação temporal com as disposições vigentes)* da medida sob análise. Por óbvio não serão apreciados pontos referentes à admissibilidade constitucional e legal da iniciativa, vez que tal atribuição incumbe à Comissão de Constituição e Justiça, conforme o art. 62, II, do Regimento Interno, vedando a qualquer Comissão manifestar-se sobre matéria fora de suas competências.

Destaque-se o Decreto Federal nº 6.523/2008, que *Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, por telefone*. Tais disposições se destinam aos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que



contratar, bem como manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas pelo fornecedor.

São atingidas por essas determinações empresas como, por exemplo, bancos, operadoras de telefonia celular e fixa, empresas de transportes, energia elétrica, saneamento básico, tvs a cabo, entre outros.

Seu art. 3º estabelece que *as ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto no Decreto não deve resultar em qualquer ônus para o consumidor*. O texto não apresenta menção (ou restrição) quanto ao atendimento de reclamação/solicitação de usuário efetuada por meio de telefone celular.

Nesse sentido, a proposição em exame suplementa a prescrição do Decreto Federal, qual seja: - o atendimento igualitário dos clientes que recorram aos SACs por telefone celular, que vem se transformando no veículo de comunicação mais utilizado na atualidade.

Entendemos ser *conveniente e oportuna* a implantação de obrigatoriedade para as empresas e estabelecimentos comerciais aceitarem ligações de telefones celulares, inclusive cominando sanção aos infratores, desde multa até a cassação da inscrição junto à Secretaria de Estado da Fazenda do DF, em caso de reiteradas reincidências.

Pelo exposto, manifestamo-nos pela *aprovação* do Projeto de Lei nº 1.479/2013, no mérito, pela sua *conveniência e oportunidade*, quanto aos aspectos abrangidos por esta CDESCTMAT.

Sala das Reuniões, em

Deputado Ricardo Vale
Presidente

Deputado Cristiano Araújo
Relator