



PROJETO DE LEI PL./0031.8/2022

Estabelece a obrigatoriedade de as empresas de televisão e internet por assinatura e estabelecimentos comerciais de vendas no varejo e atacado que possuam serviço de atendimento ao consumidor - SAC, a colocar à disposição de seus clientes, no âmbito do estado de Santa Catarina, atendimento telefônico gratuito pelo prefixo 0800.

Art. 1º Obrigam-se, no âmbito do território do Estado de Santa Catarina, as empresas de televisão e internet por assinaturas, estabelecimentos comerciais de venda no varejo e atacado, que possuam serviço de atendimento ao consumidor - SAC, a colocar à disposição de seus clientes o atendimento telefônico gratuito, através do prefixo 0800, para efetuar reclamações, esclarecimento de dúvidas e prestação de outros serviços.

Parágrafo único. A empresa que, visando atender o dispositivo desta Lei, divulgar, mas não disponibilizar efetivamente o serviço telefônico através do prefixo 0800, terá sua inscrição estadual cassada, após regular processo administrativo.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta Lei, sujeitará à empresa infratora às normas previstas e regulamentadas nos arts. 56 a 60 do Código de Defesa do Consumidor, e a devolução quadruplicada do valor cobrado pela ligação ao consumidor.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala das Sessões,

Deputado Ivan Naatz

Lido no expediente	
017	Sessão de 15/03/22
Às Comissões de:	
(5)	JUSTIÇA
(11)	FINANÇAS
()	
()	
Secretário	

Ao Expediente da Mesa

Em 10/03/22

Deputado Ricardo Alba

1º Secretário



JUSTIFICAÇÃO

Encaminho para apreciação e aprovação deste Poder Legislativo, o presente Projeto de Lei que estabelece que as empresas que prestam serviço de televisão e internet por assinaturas, estabelecimentos de venda no atacado e varejo, deverão disponibilizar aos consumidores um canal gratuito e direto para efetuarem as suas reclamações. Verifica-se que estas empresas têm disponibilizado canal de reclamação para os seus consumidores através de serviços pagos, o que é uma incoerência, já que o consumidor que está descontente com o serviço prestado e/ou com a venda defeituosa ainda precisa pagar para reclamar, gerando assim um empecilho para que se façam as reclamações.

Ademais cumpre ainda trazer ao contexto que recentemente o STF julgou, por maioria de votos, improcedente a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 4118, de autoria da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). A entidade alegava que a Lei estadual fluminense de nº 5.273/2008 teria usurpado a competência da União para legislar sobre normas gerais do direito do consumidor, direito civil, questões afetas à ordem econômica e telecomunicações.

Prevaleceu entendimento da relatora, ministra Rosa Weber, de que a norma não fere o modelo constitucional de repartição de competência sobre consumo, pois apenas suplementa o Código de Defesa do Consumidor (Lei federal 8.078/1990), ampliando a sua esfera protetiva.

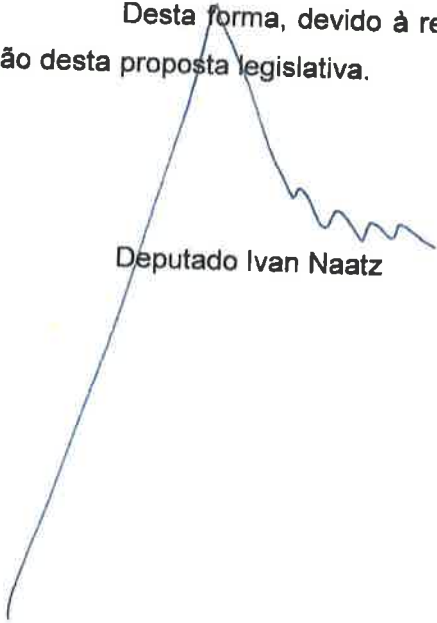
A ministra ainda observou que a obrigação contida no artigo 1º lei citada recai sobre empresas e estabelecimentos comerciais que já tenham serviço de atendimento telefônico ao consumidor, buscando impedir que o canal disponibilizado acarrete ônus para o cliente e obstaculize o exercício do direito de reclamar perante o fornecedor sobre produto ou serviço.



Na avaliação da relatora, trata-se apenas da substituição do modelo de serviço de atendimento ao consumidor por ligação telefônica onerosa pelo gratuito, conhecido por "0800", nos canais já oferecidos pelos fornecedores de produtos ou serviços.

Assim, serve a presente proposição para solucionar tais problemas em benefício do consumidor, já que é seu direito efetuar sua reclamação de forma gratuita ao fornecedor do produto ou serviço, sob pena de ser cerceado tal direito em razão dos altos custos impingidos para o consumidor, suplementando o Código de Defesa do Consumidor e ampliando a sua esfera protetiva.

Desta forma, devido à relevância da matéria solicito aos meus Pares a aprovação desta proposta legislativa.


Deputado Ivan Naatz