



SENADO FEDERAL

TEXTO FINAL

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 445, DE 2016

Cria a obrigação de os serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados aceitarem também ligações provenientes de linhas móveis.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Os serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços deverão aceitar ligações provenientes de telefones fixos e móveis.

Parágrafo único. As ligações para os serviços de atendimento telefônico de que trata o *caput* serão gratuitas.

Art. 2º A inobservância desta Lei ensejará a aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo daquelas constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 3º Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para a execução do disposto nesta Lei.

Art. 4º Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.