



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ  
GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL **FÁBIO NOVO**

PROJETO DE LEI Nº 218/11

**LIDO NO EXPEDIENTE**

Em, 21 / 11 / 2011

*Fábio Nuñez Novo*  
Fábio Nuñez Novo  
1º Secretário

Obriga as empresas prestadoras de serviço de TV a cabo, telefonia móvel e fixa, instituições financeiras, administradoras de cartão de crédito, provedores de internet, ou quaisquer outras que comercializem serviços de natureza contínua ou periódica, a disponibilizar serviço de atendimento telefônico gratuito, através do prefixo 0800.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ, faz saber que o Poder Legislativo aprovou e este Poder sanciona a seguinte lei:

**Art. 1º** - As empresas prestadoras de serviços de TV a cabo, telefonia móvel e fixa, instituições bancárias, administradoras de cartão de crédito, provedores de internet, ou quaisquer outras que comercializem serviços de natureza contínua ou periódica, por assinatura ou contrato, no Estado do Piauí, e que possuam serviço de atendimento ao consumidor – SAC, ficam obrigadas a disponibilizar linha telefônica gratuita de prefixo 0800, exclusivamente para cancelamento de contratual, resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas e prestação de outros serviços corretivos, complementares ou essenciais ao funcionamento pleno do objeto contratado.

**Art. 2º** - O número do telefone de atendimento gratuito escolhido pela empresa prestadora do serviço deverá ser impresso na fatura ou boleto de cobrança seguido da inscrição: “Conforme Lei Estadual Nº ...”.



**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL FÁBIO NOVO**

---

**Art. 3º** - As ligações efetuadas pelo reclamante, através da linha de prefixo 0800, deverão ser detalhadas na conta telefônica do chamador no formato horas, minutos e segundos, consignando também o dia e a hora da conexão.

**Art. 4º** - O tempo máximo de atendimento não deverá ultrapassar 30 minutos mensais ou 15 minutos por conexão, incluído o tempo de eventual espera, sob pena de multa no valor de R\$ 10,00 por minuto excedido ou fração.

**Parágrafo único.** O montante apurado no excesso de minutos no atendimento será revertido em favor do cliente, na forma de crédito em produtos e serviços, ou desconto na fatura subsequente, conforme escolha e solicitação do cliente, mediante apresentação da conta telefônica detalhada em nome do assinante, ou do endereço aonde é efetuada a prestação do serviço.

**Art. 5º** - Caso a empresa prestadora possua outras linhas telefônicas não gratuitas para resolução das questões objeto da presente Lei, o valor tarifado deverá ser revertido integralmente em favor do cliente, na forma de crédito ou desconto para aquisição de produtos ou serviços já contratados ou a contratar, conforme escolha do credor, com descrição específica na fatura de serviços.

**Art. 6º** - O descumprimento desta Lei sujeitará o infrator às sanções previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

**Art. 7º** - A fiscalização da presente Lei será exercida pelo PROCON-PI e pela Comissão de Defesa do Consumidor da ALEPI, de ofício, ou mediante denúncia do consumidor interessado.

**Art. 8º** - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

---

**Av. Mal. Castelo Branco, S/N – Cabral – CEP 64.000-810 – Teresina/PI**  
**E-mail: [fabionovo@alepi.pi.gov.br](mailto:fabionovo@alepi.pi.gov.br) (0\*\*86) 3133-3169**



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ  
GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL **FÁBIO NOVO**

---

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ, Sala de Sessões, em 21 de novembro de 2011.

Assinatura manuscrita de Fábio Novo.

**Fábio Novo**

*Deputado com assento pelo PT*

---

Av. Mal. Castelo Branco, S/N – Cabral – CEP 64.000-810 – Teresina/PI  
E-mail: [fabionovo@alepi.pi.gov.br](mailto:fabionovo@alepi.pi.gov.br) (0\*\*86) 3133-3169



**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL FÁBIO NOVO**

---

**JUSTIFICATIVA**

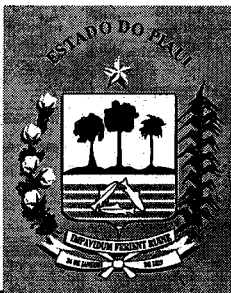
As citadas empresas apresentam todo tipo de facilidade para a contratação dos serviços, seja por meio de contato telefônico ou internet, mas, em contrapartida, oferecem inúmeros óbices ao propósito de solicitação de serviços ou rescisão unilateral pelo consumidor, o qual deve arcar com os custos das ligações telefônicas excessivamente demoradas em razão de incontáveis redirecionamentos e injustificáveis formas de protelação no atendimento ao cliente.

A questão da impressão do número de atendimento gratuito na fatura ou boleto de cobrança, seguido da referência à Lei Estadual que o regulamenta, objetiva dar mais efetividade à norma.

Por tudo quanto exposto, resta axiomática a relevância da matéria objeto da presente proposição, sua constitucionalidade e a razoabilidade adotada na sua normatização, razão pela qual espera a aprovação da presente proposta pelos nobres pares dessa Casa Legislativa.

---

**Av. Mal. Castelo Branco, S/N – Cabral – CEP 64.000-810 – Teresina/PI**  
**E-mail: [fabionovo@alepi.pi.gov.br](mailto:fabionovo@alepi.pi.gov.br) (0\*\*86) 3133-3169**



# Assembleia Legislativa

Ao Presidente da Comissão de

Justiça  
para os devidos fins.

Em 24 / 11 / 11

Conceição de Maria Lages Rodrigues  
Chefe do Núcleo Comissões Técnicas

Ao Deputado

Edson  
para relatar.

Em 24 / 11 / 11

[Assinatura]  
Presidente Comissão de Constituição  
e Justiça