

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 5.583, DE 2013

Estabelece o tempo máximo de espera para atendimento de clientes nas lojas operadoras de telefonia fixa e celular, e dá outras providências.

Autor: Deputado Deley

Relator: Deputado Sérgio Brito

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 5.583, de 2013, de autoria do ilustre Deputado Deley, determina que o tempo máximo de espera dos consumidores para atendimento nas lojas de telefonia fixa e celular seja de vinte minutos, em dias normais e de trinta minutos, em vésperas de feriados e datas comemorativas.

O descumprimento desta norma sujeitará a empresa infratora à multa de dois mil reais, dobrada em caso de reincidência, sem prejuízo de outras penalidades, dispostas pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, art. 56.

Na justificção apresentada, o Autor destaca que a forte expanso dos servios de telecomunicaes no Pas, a partir dos anos 90, foi acompanhada de prticas de menosprezo e desrespeito ao consumidor, a exemplo da longa demora no atendimento nas lojas das operadoras de telefonia.

Conclui pela necessidade de se coibir esse abuso e estimular um atendimento mais rpido e eficiente aos consumidores.

Submetido à apreciação da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, o projeto foi aprovado, nos termos do parecer do Relator, nobre Deputado André Figueiredo.

Nos termos regimentais (art. 24, II), compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição.

II – VOTO DO RELATOR

O respeito à dignidade do consumidor é um dos objetivos da política nacional de relações de consumo, nos termos da Lei nº 8.078, art. 4º, in verbis:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor;

.....”

O projeto em apreciação concretiza os objetivos acima referidos, ao coibir práticas desrespeitosas ao consumidor de serviços de telefonia.

Conforme salienta o Autor, o atendimento *on-line* é demorado e abusivo, como a prática de queda da ligação, quando o interesse do consumidor é o cancelamento de serviços, enquanto o atendimento nas lojas submete o consumidor a longas filas de espera.

Pelo acima exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 5.583, de 2013.

Sala da Comissão, em de de 2014.

Deputado Sergio Brito
Relator