



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.764, DE 2012

(Do Sr. Professor Sérgio de Oliveira)

Obriga as empresas prestadoras do serviço de telefonia a cadastrarem pessoa indicada pelo deficiente auditivo, surdo-mudo ou visual para fins de representação ou teleatendimento.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-5059/2009.

APRECIAÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A empresa prestadora do serviço de telefonia fica obrigada a cadastrar pessoa indicada pelo deficiente auditivo, surdo-mudo ou visual para fins de representação ou teleatendimento.

Parágrafo único. Fica o representante autorizado a resolver todos os assuntos de interesse do deficiente junto à prestadora do serviço de telefonia, inclusive por teleatendimento.

Art. 2º A prestadora do serviço de telefonia tem a atribuição de treinar e capacitar seus funcionários para orientar o cliente deficiente sobre seus direitos previstos no art. 1º.

Art. 3º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Não é novidade para ninguém o infundável rol de problemas na telefonia, o que provoca prejuízos de toda ordem para os usuários em geral.

Entretanto, além dos problemas tradicionais, como queda da ligação, sinal fraco, cobranças indevidas e outros, os deficientes auditivos, o surdo-mudo ou o deficiente visual sofrem também com falhas no atendimento e na reivindicação de seus direitos.

O Projeto de Lei que ora apresento tem o objetivo de garantir a defesa das pessoas que adquiriram sua linha telefônica, mas não conseguem assegurar o atendimento adequado ou a solução dos problemas relacionados à telefonia.

São situações em que o atendente exige a intervenção apenas do titular da linha, mas, por ficar impossibilitado de fornecer as informações, o deficiente continua a ser prejudicado. Bastaria cadastrar mais uma pessoa para resolver o problema de atendimento. Muitos usuários usam o serviço de mensagem.

Frequentemente, por indução ou por erro da prestadora, o usuário faz adesões a serviços que consomem rapidamente seus créditos. O calvário começa quando o deficiente tenta reverter a adesão, pois a prestadora não consegue atender de forma satisfatória. Essa é apenas uma das muitas maneiras de prejudicar o consumidor e que seria solucionada com o cadastramento de mais uma pessoa indicada pelo deficiente.

Nobres Colegas Parlamentares, diante da importância da matéria e com o objetivo de contribuir para assegurar direitos ao consumidor deficiente, solicito o apoio de todos para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 27 de novembro de 2012.

Deputado Professor Sérgio de Oliveira
PSC/PR

FIM DO DOCUMENTO