

PROJETO DE LEI Nº , DE 2013

(Do Sr. Deley)

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica estabelecido o tempo máximo de espera para atendimento de clientes nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular, o qual terá os seguintes limites e condições:

I - 20 (vinte) minutos, em dias normais;

II - 30 (trinta) minutos, em vésperas de feriados e datas comemorativas.

Art. 2º O atendimento nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular se dará mediante senha, a qual conterá a data e horário de retirada.

Art. 3º Ficam as lojas de operadoras de telefonia fixa e celular obrigadas a informar ao consumidor, por meio de mural ou cartaz com dimensões mínimas de 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50 cm (cinquenta centímetros) de largura, fixado em local visível no interior da loja, o tempo a que se refere o art. 1º desta lei.

Art. 4º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará o estabelecimento infrator a multa, aplicada pelos órgãos oficiais de defesa do

consumidor, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), dobrada em caso de reincidência, sem prejuízo de outras cominações do art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

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

JUSTIFICAÇÃO

A prestação de serviços de comunicação teve um desempenho fabuloso no Brasil, a partir da década de noventa, com a privatização do setor e sua abertura ao capital estrangeiro.

Em março de 2013, segundo dados da Anatel, o número de celulares no Brasil ultrapassou 264 milhões, cifra que já supera a população do País.

Entretanto, apesar deste crescimento fenomenal e da grande lucratividade do setor, as empresas têm adotado atitudes e práticas de menosprezo e desrespeito ao consumidor de serviços telefônicos.

O atendimento *on-line* é demorado e manipulador, pois frequentemente desliga, quando o interesse do consumidor é cancelar serviços ou reclamar. Apesar das metas de atendimento estabelecidas pela agência reguladora, o descumprimento das normas é a prática corrente.

O atendimento em lojas é igualmente desrespeitoso e submete os usuários a esperas intermináveis em filas desconfortáveis, o número de atendentes é insuficiente e os métodos de solução de problemas, burocráticos e demorados.

Diante disso, proponho o presente projeto de lei, que estabelece o tempo máximo de espera dos clientes e pune, com multa, a demora excessiva no atendimento.

O objetivo da proposta é reprimir o abuso das operadoras e estimular um atendimento mais rápido e eficiente aos clientes.

Ante o exposto, solicito aos nobres Pares o apoio necessário ao aperfeiçoamento e rápida tramitação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2013

Deputado DELEY