

COMISSÃO DE TRABALHO, ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO.

PROJETO DE LEI N.º 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 ANDRÉ FIGUEIREDO

I – RELATÓRIO

A proposição pretende regulamentar o tempo de espera dos consumidores por atendimento nas lojas de telefonia fixa e celular. O atendimento deve atender aos seguintes padrões de qualidade:

- I. Espera máxima de até 20 (vinte) minutos, em dias normais e de até 30 (trinta) minutos, em vésperas de feriados e datas comemorativas;
- II. Atendimento mediante o fornecimento de senha que forneça controle do início da espera; e
- III. Divulgação do tempo provável de espera.

O descumprimento sujeitará a empresa infratora à multa equivalente 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).

O Autor justifica a proposta afirmando que o fabuloso desempenho e crescimento da telefonia no País estão em franco descompasso com o respeito devido aos consumidores. O descaso com os clientes é notório tanto no atendimento à distância, quanto no presencial.

A proposição foi distribuída às Comissões de Trabalho, de Administração e Serviço Público, Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania, para apreciação conclusiva, conforme o art. 24, II, do Regimento Interno da Casa, sob o rito de tramitação ordinária.

O prazo para apresentação de emendas na Comissão expirou em nove de agosto de dois mil e treze. Não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

São inúmeros os relatos de frustração dos consumidores com o atendimento pós-venda das empresas de telefonia. A parte superior do ranking das empresas com maior número de reclamações junto aos mecanismos de proteção do consumidor é composta pelo segmento das empresas de telefonia, bancos e concessionárias de serviços públicos.

A Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público tem por objeto de análise as implicações pertinentes ao mundo do trabalho. Neste aspecto entendemos o projeto como meritório.

A adoção de medidas para minimizar o tempo de espera para atendimento dos consumidores certamente redundará na adoção de práticas de gestão mais modernas e, num curto espaço de tempo, postos de trabalho podem ser gerados, até o equacionamento mais exato da relação entre a demanda e a capacidade de atendimento do setor envolvido.

Diante do exposto, somos pela aprovação do PL nº 5.583, de 2013.

Sala da Comissão, em de de 2013

Deputado ANDRÉ FIGUEIREDO
Relator