



CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 5583, 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**

VOTO EM SEPARADO **(Do Sr. Deputado VINÍCIUS CARVALHO)**

O Projeto de Lei em epígrafe intenta em seu Art. 1º estabelecer o prazo máximo de atendimento aos clientes presenciais de telefonia fixa e celular

Em seu Art. 2º o autor determina a distribuição de senhas para o acompanhamento do tempo.

No Art. 3º propõe a fixação de avisos para o conhecimento do direito por parte do consumidor.

E por fim em seu Art. 4º o Autor estabelece uma multa às empresas que não se adequarem a essas normas.

O projeto foi despachado às Comissões de Trabalho, Administração e Serviço Público e para esta Comissão de Defesa do Consumidor.

Na Comissão de Trabalho, o projeto foi aprovado por unanimidade.

Agora tramita nesta Comissão de Defesa do Consumidor, tendo recebido parecer pela rejeição do nobre Deputado Sérgio Brito, que alega, em apertada síntese que a matéria já fora regulamentada de maneira satisfatória pela Resolução da ANATEL nº 632, de 07 de março de 2014, transcrevendo o artigo 33 da norma:

“Art. 33 O usuário, ao comparecer a qualquer Setor de Atendimento Presencial, deve ser atendido em até 30 (trinta) minutos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.



CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

§ 1º A meta estabelecida no caput é exigível para cada Setor de Atendimento Presencial, isoladamente, sem prejuízo da avaliação e exigência mensal.

§ 2º A prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha, para acompanhamento do tempo de espera de cada usuário em todos os Setores de Atendimento Presencial

Todavia, ao compulsarmos a referida Resolução, deparamo-nos com redação diferente da citada pelo relator:

“Art. 33. As Concessionárias do STFC e as Prestadoras do SMP devem manter ao menos um Setor de Atendimento Presencial por Microrregião com população igual ou superior a 100.000 (cem mil) habitantes em sua Área de Prestação.

.....”

A matéria referente ao tempo de atendimento ao consumidor está de fato insculpida no art. 36 do Decreto, a qual transcrevemos *in verbis*:

“Art. 36 O Setor de Atendimento Presencial deve ser dimensionado de forma a atender o Consumidor em até 30 (trinta) minutos.

Portanto, o Decreto da Anatel apenas emana orientação geral às operadoras, carente de qualquer consequência jurídica às empresas que não dimensionem seu atendimento de acordo com o Art. 36.

Ora, sabemos que normas desprovidas de sanção tem sua eficácia comprometida, citamos aqui como exemplo os bancos, que ofereceram enorme resistência a aplicação do tempo de atendimento nas filas das agências, até a aprovação de leis com multas pesadas que fizeram as instituições repensarem e investirem em atendimento e tecnologia para a redução das filas.

Ante ao exposto, voto, data vênua, **pela aprovação do projeto de Lei nº 5.583, de 2013**, por acreditar que o Decreto nº 632/14 da Anatel não atende o consumidor satisfatoriamente.

Sala da Comissão, em de março de 2015.

Deputado **VINÍCIUS CARVALHO** (PRB/SP)