

# **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

## **PROJETO DE LEI Nº 613, DE 2015**

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar as operadoras de telefonia a proceder à religação de chamadas perdidas a central de atendimento do serviço.

**Autor:** Deputado RÔMULO GOUVEIA

**Relator:** Deputado CÉSAR HALUM

### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 613, de 2015, de autoria do Deputado Rômulo Gouveia, propõe que as prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, deverão registrar o telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento, ficando obrigadas a promover a religação por sua iniciativa, no caso de queda da comunicação por qualquer motivo, excetuando-se o encerramento do atendimento ou a iniciativa do usuário. Nos contatos por meio da internet incidirá a mesma obrigação, na forma determinada em regulamento.

Segundo a justificação do projeto, o Autor pretende impor uma prática de respeito aos consumidores de serviços de telefonia, os quais relatam, com cansativa frequência, quedas nas ligações efetuadas para oferecer reclamações ou pedir a solução de problemas, circunstância que os obriga a ligar várias vezes para que sua demanda seja ouvida e atendida.

Assinala, além disso: “o principal efeito desse tipo de falha é a perda de tempo e o desgaste emocional a que o consumidor fica

sujeito, pois a cada repetição do contato este deve repetir o procedimento anterior, expondo novamente suas reivindicações”.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, analisar a questão no que tange a proteção e defesa do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

## II - VOTO DO RELATOR

A proposta é evidentemente meritória, pois estabelece a obrigatoriedade de uma prática que defende os direitos básicos do consumidor e impõe o respeito ao usuário dos serviços de telecomunicações.

É comum ouvirmos todo tipo de reclamação dos usuários das operadoras de telefonia em relação às quedas nas ligações, especialmente quando efetuadas para oferecer reclamações ou pedir a solução de algum problema. A consequência é que o usuário-consumidor fica obrigado a fazer várias ligações e perder enorme tempo na tentativa de ter sua demanda atendida.

Acreditamos que a proposta ora relatada pode realmente contribuir para minimizar o sofrimento de milhares de brasileiros que precisam de atendimento dos mais diversos serviços e que não têm sido atendidos de forma digna pelos serviços de telecomunicações.

Ante o exposto, votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 613, de 2015.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.

Deputado CÉSAR HALUM  
Relator