

PROJETO DE LEI Nº 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: Dep. Deley

Relator do Vencedor: Dep. Vinícius Carvalho

PARECER VENCEDOR

Em reunião ordinária realizada hoje, em virtude da rejeição do Parecer do nobre Relator, Deputado Wolney Queiroz, fui designado relator do vencedor e proferi em Plenário o seguinte parecer, considerando o conteúdo de meu voto em separado, o qual transcrevo a seguir, bem como as sugestões apresentadas pelo Dep. Marcos Rotta, durante a discussão do parecer.

I – RELATÓRIO

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.

§ 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.

A fim de aperfeiçoar o projeto, fiz duas modificações decorrentes das sugestões propostas durante a discussão. A primeira diz respeito à necessidade de se estabelecer que a fiscalização do descumprimento da lei seja feita pelos órgãos de defesa do consumidor que fazem parte do Sistema Nacional e a segunda obriga que as receitas arrecadadas com as multas sejam revertidas ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, gerido pelo Conselho Federal Gestor, vinculado ao Ministério da Justiça.

Para tal, acrescentei os artigos 5º e 6º ao projeto, renumerando o seguinte, conforme emendas anexas.

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

Sala da Comissão, em 27 de maio de 2015.

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

PROJETO DE LEI N.º 5.583, de 2013

EMENDA Nº 1

Dê-se ao Art. 4º do projeto a seguinte redação:

Art. 4º *O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará o estabelecimento infrator a multa, a ser aplicada pelos órgãos oficiais de defesa do consumidor integrantes do Sistema Nacional, 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).*

Sala da Comissão, em 27 de maio de 2015.

Deputado VINÍCIUS CARVALHO

Relator do Vencedor

PROJETO DE LEI N.º 5.583, de 2013

EMENDA Nº 2

Dê-se ao Art. 5º do projeto a seguinte redação, renumerando o seguinte:

Art. 5º *O valor apurado pelas multas serão revertidos ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, gerido pelo Conselho Federal Gestor, vinculado ao Ministério da Justiça.*

Sala da Comissão, em 27 de maio de 2015.

Deputado VINÍCIUS CARVALHO
Relator do Vencedor