

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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: Deputado Deley

Relator: Deputado Sérgio Brito

Relator Substituto: Wolney Queiroz

I - RELATÓRIO

Em Reunião realizada hoje, em virtude do impedimento temporário do Deputado Sérgio Brito, tive a honra de ter sido designado Relator Substituto da matéria, para o qual adotei na íntegra o parecer do nobre Relator, transcrito abaixo:

O Projeto de Lei nº 5.583, de 2013, de autoria do ilustre Deputado Deley, determina que o tempo máximo de espera dos consumidores para atendimento nas lojas de telefonia fixa e celular seja de vinte minutos, em dias normais e de trinta minutos, em vésperas de feriados e datas comemorativas.

O descumprimento desta norma sujeitará a empresa infratora à multa de dois mil reais, dobrada em caso de reincidência, sem prejuízo de outras penalidades, dispostas pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, art. 56.

Na justificação apresentada, o Autor destaca que a forte expansão dos serviços de telecomunicações no País, a partir dos anos 90, foi acompanhada de práticas de menosprezo e desrespeito ao consumidor, a exemplo da longa demora no atendimento nas lojas das operadoras de telefonia.

Conclui pela necessidade de se coibir esse abuso e estimular um atendimento mais rápido e eficiente aos consumidores.

Submetido à apreciação da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, o projeto foi aprovado, nos termos do parecer do Relator, nobre Deputado André Figueiredo.

Nos termos regimentais (art. 24, II), compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição.

II – VOTO DO RELATOR

Louvamos o interesse do ilustre Deputado Deley em proteger o consumidor de serviços de telefonia. Entretanto, não consideramos sua proposição oportuna e conveniente pelas razões a seguir expostas.

Observamos que a matéria já foi regulamentada de maneira satisfatória pela Resolução da ANATEL nº 632, de 07 de março de 2014, mais especificamente pelo artigo 33, *in verbis*:

“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”.

Neste contexto, entendemos que a regulamentação da matéria por norma infra legal é conveniente, uma vez que pode ser revista e/ou reformulada com mais celeridade que uma lei ordinária, o que é benéfico ao consumidor. O tratamento do assunto por lei tende a engessar o atendimento ao usuário num setor que evolui rapidamente. Ademais, a ANATEL sempre

precede a edição de um regulamento pela consulta do público em geral, o que legitima o processo de edição normativa.

Pelo acima exposto, votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 5.583, de 2013.

Sala da Comissão, em 27 de maio de 2015

Deputado **Wolney Queiroz**

Relator Substituto