



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.583-B, DE 2013

(Do Sr. Deley)

Estabelece o tempo máximo de espera para atendimento de clientes nas lojas operadoras de telefonia fixa e celular, e dá outras providências; tendo parecer da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, pela aprovação (Relator: DEP. ANDRÉ FIGUEIREDO); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emendas (relator: DEP. VINICIUS CARVALHO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO;

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer vencedor
- Emendas oferecidas pelo relator (2)
- Parecer da Comissão
- Emendas adotadas pela Comissão (2)
- Voto em separado

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica estabelecido o tempo máximo de espera para atendimento de clientes nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular, o qual terá os seguintes limites e condições:

I - 20 (vinte) minutos, em dias normais;

II - 30 (trinta) minutos, em vésperas de feriados e datas comemorativas.

Art. 2º O atendimento nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular se dará mediante senha, a qual conterá a data e horário de retirada.

Art. 3º Ficam as lojas de operadoras de telefonia fixa e celular obrigadas a informar ao consumidor, por meio de mural ou cartaz com dimensões mínimas de 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50 cm (cinquenta centímetros) de largura, fixado em local visível no interior da loja, o tempo a que se refere o art. 1º desta lei.

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

Art. 5º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

A prestação de serviços de comunicação teve um desempenho fabuloso no Brasil, a partir da década de noventa, com a privatização do setor e sua abertura ao capital estrangeiro.

Em março de 2013, segundo dados da Anatel, o número de celulares no Brasil ultrapassou 264 milhões, cifra que já supera a população do País.

Entretanto, apesar deste crescimento fenomenal e da grande lucratividade do setor, as empresas têm adotado atitudes e práticas de menosprezo e desrespeito ao consumidor de serviços telefônicos.

O atendimento *on-line* é demorado e manipulador, pois frequentemente desliga, quando o interesse do consumidor é cancelar serviços ou reclamar. Apesar das metas de atendimento estabelecidas pela agência reguladora, o descumprimento das normas é a prática corrente.

O atendimento em lojas é igualmente desrespeitoso e submete os usuários a esperas intermináveis em filas desconfortáveis, o número de atendentes é insuficiente e os métodos de solução de problemas, burocráticos e demorados.

Diante disso, proponho o presente projeto de lei, que estabelece o tempo máximo de espera dos clientes e pune, com multa, a demora excessiva no atendimento.

O objetivo da proposta é reprimir o abuso das operadoras e estimular um atendimento mais rápido e eficiente aos clientes.

Ante o exposto, solicito aos nobres Pares o apoio necessário ao aperfeiçoamento e rápida tramitação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 15 de maio de 2013

Deputado DELEY

COMISSÃO DE TRABALHO, ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO.

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 25 de Setembro de 2013.

Deputado ANDRÉ FIGUEIREDO
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 5.583/2013, nos termos do Parecer do Relator, Deputado André Figueiredo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Luiz Fernando Faria - Presidente, Flávia Moraes e Sandro Mabel - Vice-Presidentes, André Figueiredo, Andreia Zito, Armando Vergílio, Assis Melo, Celso Jacob, Daniel Almeida, Erivelton Santana, Eudes Xavier, Francisco Chagas, Jorge Corte Real, Laercio Oliveira, Manuela D'Ávila, Nelson Pellegrino, Policarpo, Roberto Santiago, Ronaldo Nogueira, Silvio Costa, Walney Rocha, Chico das Verduras, Dalva Figueiredo e Sebastião Bala Rocha.

Sala da Comissão, em 12 de março de 2014.

Deputado LUIZ FERNANDO FARIA
Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 vênia, **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

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

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

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com emendas, o Projeto de Lei nº 5.583/2013, nos termos do Parecer Vencedor do Relator, Deputado Vinicius Carvalho. O parecer do Deputado Wolney Queiroz, primitivo Relator, passou a constituir voto em separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Chico Lopes, Vinicius Carvalho e Eros Biondini - Vice-Presidentes, Erivelton Santana, Irmão Lazaro, José Carlos Araújo, Marcos Rotta, Maria Helena, Ricardo Izar, Walter Ihoshi, Weliton Prado, Wolney Queiroz, Augusto Coutinho, Carlos Henrique Gaguim, César Halum, Deley, Herculano Passos, João Fernando Coutinho, Júlio Delgado, Marcelo Belinati, Márcio Marinho, Nelson Marchezan Junior e Ronaldo Fonseca.

Sala da Comissão, em 27 de maio de 2015.

Deputado CHICO LOPES

Presidente em Exercício

EMENDA Nº 1 ADOTADA AO PL N.º 5.583, de 2013

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 CHICO LOPES

Presidente em Exercício

EMENDA Nº 2 ADOTADA AO PL N.º 5.583, de 2013

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 CHICO LOPES

Presidente em Exercício

VOTO EM SEPARADO

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

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**

FIM DO DOCUMENTO
