

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI N° 613, DE 2015

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

Autor: Deputado RÔMULO GOUVEIA
Relator: Deputado FÁBIO SOUSA

I - RELATÓRIO

Tramita nesta Comissão, em regime de apreciação conclusivo, o Projeto de Lei nº 613, de 2015, da lavra do Deputado Rômulo Gouveia, que obriga as operadoras de telefonia a reestabelecer a chamada realizada às suas centrais de atendimento, caso a mesma não tenha sido interrompida por finalização do atendimento ou por iniciativa do consumidor.

O texto já foi apreciado pela Comissão de Defesa do Consumidor, que optou por aprová-lo na forma de um Substitutivo, o qual estendeu a obrigação de reconexão a todas as centrais de atendimento ao consumidor, e não a apenas às centrais das empresas de telefonia.

Além disso, o Substitutivo trouxe para o nível legal uma série de determinações presentes no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que trata de regras gerais sobre Serviços de Atendimento ao Consumidor.

Transcorrido do prazo regimental, não foram apresentadas emendas nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A ideia de se obrigar as empresas de telefonia a reestabelecer as ligações às suas centrais de atendimento que não foram interrompidas por finalização de atendimento ou por ação do consumidor é altamente meritória em face da realidade que se observa na prestação desse serviço por parte dos *call-centers*.

É extremamente frequente a situação em que o consumidor, já tendo passado por números e extensos menus, verbalizados por vozes artificiais, e depois de inúmeras escolhas, na iminência de ser atendido, tem sua ligação subitamente interrompida.

Esse tipo de situação, além de extremamente desgastante, sujeita o consumidor a custos adicionais das ligações, sem que a culpa tenha sido dele, o que dá uma dimensão da importância da matéria em análise.

Além disso, concordamos com o Parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, que aponta que o problema não está adstrito às empresas de telefonia, mas ao setor de *call-centers* como um todo, o que nos leva a apoiar também com o Substitutivo aprovado naquele órgão, estendendo a obrigação a todos os serviços de atendimento telefônico.

Diante do exposto, o voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 613, de 2015, na forma do Substitutivo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor.

Sala da Comissão, em _____ de _____ de 2015.

Deputado FÁBIO SOUSA
Relator