

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

PROJETO DE LEI Nº 5.562, DE 2016

Obriga as empresas prestadoras do serviço de telefonia a cadastrarem pessoa indicada pelo deficiente auditivo, surdo-mudo ou visual para fins de representação ou teleatendimento.

Autor: Deputado Professor Sérgio de Oliveira

Relatora: Deputada Erika Kokay

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 5.562, de 2016, de autoria do ilustre Deputado Professor Sérgio de Oliveira, obriga as operadoras de telefonia a cadastrarem pessoa indicada por pessoa com deficiência auditiva ou visual para fins de representação junto à empresa, inclusive mediante teleatendimento. Determina ainda que a prestadora promova a capacitação de seus funcionários para orientar os clientes com deficiência sobre o direito de que trata o projeto.

Em sua justificção, o autor argumenta que, no contato do assinante com a operadora para tratar de assuntos relacionados ao serviço, há casos em que o protocolo de atendimento da empresa exige a intervenção exclusiva do titular da linha. Para as pessoas com deficiência auditiva, essa exigência pode até mesmo inviabilizar a solução da demanda, causando prejuízos ao consumidor. Por esse motivo, propõe que as pessoas com deficiência disponham do direito de indicar representante com poderes para solucionar pendências de seu interesse perante a prestadora.

Em conformidade com o despacho expedido pela Mesa da Câmara dos Deputados, após a apreciação deste colegiado, o projeto em tela

deverá ser analisado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 do Regimento Interno). No prazo regimental, não foram apresentadas, nesta Comissão, emendas à proposição.

É o relatório.

II - VOTO DA RELATORA

Segundo informações divulgadas este ano pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, o setor de telecomunicações representa o ramo de atividade econômica mais reclamado junto aos órgãos de defesa do consumidor¹. Cobranças indevidas, alteração unilateral de contratos, queda frequente nas ligações, ativação de serviços não solicitados pelos usuários e falhas na cobertura das redes de telefonia celular são apenas algumas das inúmeras queixas registradas diariamente pelos consumidores dos serviços de telefonia.

O meio mais utilizado pelos usuários para canalizar a demanda pela solução de todos esses problemas é a central de atendimento remoto mantida pelas operadoras. No entanto, a ineficiência do funcionamento dessas centrais também é fartamente atestada pelos relatórios publicados periodicamente pelos órgãos de defesa do consumidor, que apontam sérias e recorrentes falhas no atendimento aos assinantes.

Os efeitos da falta de qualidade dos serviços prestados pelas centrais de relacionamento são especialmente prejudiciais para as pessoas com deficiência auditiva e visual. Embora o Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações² da Anatel já obrigue as operadoras de telefonia a disponibilizarem para as pessoas com deficiência auditiva o acesso às chamadas “Centrais de Intermediação de Comunicação”³ na prática, os

¹ Informação disponível em <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2017/03/reclamacoes-de-consumidores-chegam-a-2-7-milhoes-em-2016>.

² Aprovado pela Resolução da Anatel nº 667, de 30 de maio de 2016.

³ Segundo o art. 2º, V do Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações, as Centrais de Intermediação de Comunicação são centrais responsáveis “pela intermediação de comunicação entre

recursos oferecidos pelas empresas nem sempre são compatíveis com as reais necessidades do seu público alvo, causando a prestação de um serviço de péssima qualidade. Essa situação pode ser ilustrada no elevado tempo de espera pelo atendimento, que desestimula o acesso a essas centrais.

Para agravar ainda mais essa situação, há casos em que o protocolo de atendimento da prestadora exige a intervenção do titular da linha, impedindo, assim, que o usuário com deficiência possa recorrer ao apoio de terceiros para resolver suas demandas. O resultado, em regra, é uma comunicação inadequada e incapaz de proporcionar a efetiva solução dos seus problemas.

Diante do exposto, consideramos plenamente meritória a proposta de atribuir às pessoas com deficiência auditiva ou visual o direito de indicar uma pessoa com poderes para representá-lo na solução de pendências junto à operadora, inclusive mediante teleatendimento. A medida, ao mesmo tempo em que não acarretará ônus adicional para as empresas, também contribuirá para melhorar a qualidade dos serviços prestados às pessoas com deficiência, na mais perfeita consonância com o princípio constitucional que atribui ao Estado a responsabilidade pela criação de mecanismos que visem ao atendimento, proteção e integração das pessoas com deficiência.

Não resta dúvida, portanto, quanto à conveniência e oportunidade da aprovação da matéria. Não obstante, identificamos oportunidades de aperfeiçoamento no projeto, sobretudo no que diz respeito a ampliar seu alcance e tornar mais autônoma a ação dos surdos e cegos no acesso às centrais de teleatendimento. Por esse motivo, propomos que o direito de nomear um representante para fins de teleatendimento possa ser exercido pela pessoa com deficiência não somente no relacionamento com as operadoras de telefonia, mas também com as prestadoras de outros serviços de utilidade pública, como concessionárias de energia e instituições bancárias.

No entanto, cabe assinalar que, apesar dos avanços proporcionados pelo projeto, em muitas circunstâncias, a solução proposta não

será capaz de evitar algumas situações de constrangimento para as pessoas com deficiência. Isso porque, para se comunicar com as centrais de atendimento remoto, a pessoa com deficiência será obrigada a compartilhar assuntos da sua vida privada com seus representantes indicados.

Por isso, proponho a criação de dispositivo legal obrigando as operadoras de telefonia a dar mais agilidade e eficiência ao atendimento prestado pelas Centrais de Intermediação de Comunicação – CIC⁴. Em nossa proposta, determinamos que o tempo de espera máximo para atendimento ao usuário na CIC seja limitado a três minutos. O intuito da medida é obrigar as operadoras de telefonia a equiparem suas centrais de intermediação com recursos humanos e materiais adequados às reais demandas do seu público alvo, sob pena de serem submetidas às sanções previstas na Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

É necessário, porém, avançar ainda mais em relação ao objetivo de assegurar maior autonomia às pessoas com deficiência no contato com as centrais remotas de relacionamento. Nesse sentido, propomos que as concessionárias de serviços públicos sejam obrigadas a fornecer um canal adicional de comunicação com os usuários, em alternativa às CIC mantidas pelas operadoras de telefonia. Com a progressiva democratização do acesso à internet e a ampliação do uso das redes sociais como veículo de relacionamento entre clientes e empresas, faz-se necessário estimular o uso desses instrumentos como meio de contato entre usuários e prestadoras de serviços públicos. Dessa forma, considerando o aumento da oferta das ferramentas digitais de acessibilidade, alternativas de comunicação como o Facebook e o WhatsApp tornaram-se veículos de intermediação mais ágeis e eficientes do que as CIC, justificando, assim, a adoção da medida proposta.

Entendemos ainda pela necessidade de suprimir o termo “surdo-mudo” do texto da proposta, de modo a adequar sua terminologia à nomenclatura utilizada pela Lei Brasileira de Inclusão. É oportuno lembrar que

⁴ O funcionamento das CIC pode ser ilustrado com o seguinte exemplo: caso um deficiente auditivo deseje contratar determinado serviço ou comprar determinado produto pelo telefone, bastará ligar para a CIC e solicitar ao atendente a intermediação do diálogo com o fornecedor, mediante uso de um equipamento próprio – os chamados TDD, do acrônimo em inglês “telecommunications device for the deaf”, ou “telefone para surdo”.

a pessoa com deficiência auditiva pode até não fazer o uso da fala por não escutar ou escutar parcialmente, mas nem por isso deixará de ser considerada “falante” da sua própria língua, a Língua Brasileira de Sinais – Libras. Dessa forma, não cabe atribuir a essa pessoa a denominação “surdo-mudo”.

Por fim, julgamos pertinente que os aperfeiçoamentos analisados sejam introduzidos na Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015⁵, diploma legal apropriado para recepcionar as propostas apresentadas.

Elencadas tais considerações, optamos por aglutinar, em um Substitutivo, as propostas apresentadas por esta Relatora ao projeto de lei exame. Sendo assim, o VOTO é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 5.562, de 2016, na forma do SUBSTITUTIVO em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputada ERIKA KOKAY - PT
Relatora

⁵ Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, que instituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 5.562, DE 2016

Altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, disciplinando a prestação de serviços de teleatendimento para as pessoas com deficiência auditiva e visual.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que “*Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*”, disciplinando a prestação de serviços de teleatendimento para as pessoas com deficiência auditiva e visual.

Art. 2º A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, passa a vigorar acrescida dos seguintes artigos 65-A, 65-B e 65-C:

“Art. 65-A As prestadoras dos serviços bancários, de cartão de crédito, de energia, de água, de telefonia e de banda larga ficam obrigadas a cadastrar pessoa indicada pela pessoa com deficiência auditiva ou visual para fins de representação ou teleatendimento.

§ 1º Fica o representante autorizado a resolver todos os assuntos de interesse da pessoa com deficiência junto à prestadora, inclusive por teleatendimento.

§ 2º A prestadora tem a atribuição de treinar e capacitar seus funcionários para orientar o cliente com deficiência sobre os direitos previstos neste artigo.

§ 3º O cadastramento de representante autorizado não desobriga implementação das tecnologias assistivas necessárias para garantir a autonomia das pessoas com deficiência.

Art. 65-B As prestadoras dos serviços bancários, de cartão de crédito, de energia, de água, de telefonia e de banda larga devem disponibilizar ao menos um canal especializado, gratuito e em tempo integral de atendimento remoto pela internet às pessoas com deficiência auditiva e visual, que permita interação via mensagem eletrônica, redes sociais ou soluções assemelhadas.

§ 1º O atendimento de que trata o caput deve ser prestado por profissionais qualificados para atender às pessoas com deficiência auditiva e visual, e de modo a assegurar a autonomia dessas pessoas na solução de suas demandas.

§ 2º O canal deve prever o uso de tecnologias assistivas e permitir a comunicação por vídeo e por mensagens, acompanhando as evoluções tecnológicas ofertadas no mercado.

§ 3º A prestadora pode contratar meios de terceiros para operacionalização do disposto no caput, sendo, para todos os efeitos, a única responsável pelo pleno atendimento das disposições legais e regulamentares.

Art. 65-C As prestadoras dos serviços de telefonia devem disponibilizar, de forma gratuita e em tempo integral, acesso a central de relacionamento destinada a promover a intermediação da comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e entre estas e demais usuários dos serviços de telefonia.

§ 1º A central de que trata o caput não se confunde com o centro de atendimento telefônico regularmente oferecido aos usuários dos serviços de telefonia, devendo ter código de acesso distinto.

§ 2º A existência, o código de acesso e a funcionalidade da central de comunicação devem ser divulgados de forma clara e em formato acessível pela prestadora.

§ 3º A divulgação do serviço oferecido pela central deve estar disponível em formato acessível na página da prestadora na internet, com fácil acesso e em todos seus locais de atendimento pessoal.

§ 4º A intermediação por meio da central deve ser possível independentemente da localização do usuário de origem e do usuário de destino.

§ 5º A obrigação de intermediar a comunicação com o uso da central exige que o usuário utilize terminal que contenha funcionalidade, facilidade ou tecnologias assistivas para pessoas com deficiência.

§ 6º O tempo máximo de espera do usuário para contato direto com o atendente da central deve ser de três minutos.

§ 7º O descumprimento do disposto neste artigo sujeita a prestadora às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997". (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputada ERIKA KOKAY
Relatora