



SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CPD 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.



CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

§ 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 13 de setembro de 2017.

Deputado CABO SABINO
Presidente