

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.432, DE 2019

Determina a instalação de assentos para consumidores em espera de atendimento preferencial de idosos, gestantes e deficientes físicos pelos estabelecimentos que prestam serviços de concessão pública e outros que relaciona, e dá outras providências.

Autor: Deputado LUCIANO DUCCI

Relator: Deputado FELÍCIO LATERÇA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.432, de 2019, de autoria do ilustre Deputado Luciano Ducci, estabelece medidas a serem adotadas pelos prestadores de determinados serviços com o objetivo de amenizar o desconforto dos consumidores que têm direito a atendimento prioritário.

Sua Justificação relembra o enorme contingente de pessoas com condições físicas permanentes ou transitórias que “vêm sendo constantemente desrespeitados e maltratados durante o período de espera pelo atendimento preferencial”.

O projeto tramita em regime ordinário e foi distribuído, respectivamente, para exame conclusivo das Comissões de Defesa do Consumidor (CDC); Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP) e Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC).

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, recebi a nobre missão de relatar o Projeto que, no prazo regimental, não recebeu emendas.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei n.º 1.432, de 2019, inova a arquitetura legislativa de atendimento preferencial a idosos, gestantes e deficientes físicos com o objetivo de reduzir os transtornos que lhes são impostos – obrigando a disponibilização de assentos e senhas específicas – e diminuir o tempo efetivo de espera dessas pessoas nos atendimentos, que não poderá ser superior a trinta minutos.

A proposta enfrenta um problema real e atual, consistente nas dificuldades gerais de atendimento aos consumidores, cada mais acentuadas pela redução de postos físicos de trabalho, fruto da tendência irrefreável de substituição dos serviços presenciais por plataformas virtuais de atendimento.

Nesse contexto de demanda muito superior à oferta de suporte presencial, não há, efetivamente, um fluxo adequado no atendimento dos clientes, fazendo letra morta, igualmente, o direito a atenção prioritária aos hipervulneráveis protegidos pela legislação – idosos, gestantes, lactantes e pessoas com deficiência – nos termos da Lei n.º 10.048, de 2000, “que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências”.

Essa lei já obriga o atendimento prioritário a idosos, gestantes e deficientes físicos “por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato”. A ineficiência concreta da lei vigente em propiciar condições dignas de atendimento a esses brasileiros mais vulneráveis, porém, revela a necessidade de avanços legislativos.

E entendo, sob a perspectiva que norteia as análises desta Comissão, que a proposição agora em exame converge para fortalecer o aparato protetivo idealizado em nosso ordenamento consumerista. Por um lado, o Projeto amplia o universo de incidência do atendimento preferencial, atualmente restrito a repartições e concessões públicas, de modo a alcançar estabelecimentos como hospitais e clínicas privadas e empreendimentos comerciais que atendam mais de quinhentas pessoas por dia. Também nesses

lugares, o respeito à dignidade das pessoas em situação de maior fragilidade há de ser garantido.

Por outro, cria *standards* mínimos de atendimento aos consumidores preferenciais em norma de caráter nacional – como a exigência de assentos e tempo máximo de espera – o que facilita a aplicação e fiscalização das regras em todo País ao mesmo passo em que permite, eventualmente, a exigência de condições de acolhimento ainda mais benéficas nas legislações estaduais e municipais, de acordo com as especificidades locais.

Em vista dessas considerações, meu voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 1.432, de 2019.

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado FELÍCIO LATERÇA
Relator