

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 1.324, DE 2003

Dispõe sobre o serviço disque informação – 102 das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações.

Autor: Deputada Vanessa Grazziotin

Relator: Deputado Almir Moura

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.324, de 2003, de autoria da ilustre Deputada Vanessa Grazziotin, tem por objetivo disciplinar a prestação do serviço de “disque informação” pelas operadoras de telecomunicações.

Na sua justificação, a autora da proposição argumenta que a qualidade do “disque informação” é prejudicada quando o atendimento ao consumidor é executado por profissional que não tem conhecimento prévio sobre a localidade cujas referências são solicitadas pelo usuário.

Ademais, salienta que as informações prestadas por meio de gravação telefônica, de forma geral, são insuficientes para o bom atendimento ao cidadão.

Diante das justificativas apresentadas, a autora do Projeto de Lei em epígrafe propõe que as operadoras de telefonia sejam proibidas de implementar o serviço de “disque informação” fora da Unidade da Federação em que atuem. Além disso, estabelece dispositivo que facilita ao consumidor a obtenção das informações solicitadas por meio de atendimento telefônico pessoal ou de gravação telefônica.

De acordo com o despacho expedido pela Mesa da Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei em exame deverá ser analisado pela Comissão

de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e pela Comissão de Constituição e Justiça e de Redação.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao Projeto.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Em primeira análise, proibir as operadoras de telefonia de implementar o serviço de “disque informação” fora da Unidade da Federação em que atuem, e exigir das prestadoras o oferecimento de atendimento telefônico pessoal aos usuários, consistiriam em mecanismos eficazes de proteção ao consumidor.

No entanto, em que pese a louvável intenção da autora do Projeto de Lei nº 1.324, de 2003, no intuito de assegurar novos direitos aos consumidores dos serviços de telefonia, cumpre-nos considerar alguns aspectos contrários à aprovação da norma proposta.

Nesse sentido, consideramos que o fornecimento adequado de informações aos usuários dos serviços de telecomunicações – em particular, do serviço de “disque informação” – independe da localidade em que esteja situada a central de atendimento da companhia telefônica. Da mesma forma, somos da opinião de que o atendimento prestado por meio de gravação não torna o serviço menos qualificado, necessariamente.

Em nosso entendimento, eventuais problemas de qualidade no atendimento ao consumidor no tange ao serviço de “disque informação” estão relacionados sobretudo à desatualização dos bancos de dados dos sistemas de informática das operadoras.

Exemplificando, a solicitação de informações acerca do número telefônico de determinada pessoa que resida em algum bairro da cidade de São Paulo será atendida de forma uniforme tanto por atendentes que residam no Estado de São Paulo quanto por funcionários que morem em qualquer outra Unidade da Federação, visto que ambos consultarão um mesmo banco de dados.

O fato de residir em uma determinada localidade não facilita, em regra, a pesquisa dos dados solicitados pelo usuário.

Ademais, julgamos pertinente salientar algumas dificuldades práticas decorrentes do estabelecimento de dispositivo legal que obrigue as operadoras a manterem postos de atendimento telefônicos pessoais em todos os Estados em que atuem.

Nesse contexto, cabe-nos ressaltar que o § 4º do art. 108 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – a Lei Geral de Telecomunicações – LGT – estabelece que “*a oneração causada por novas regras sobre os serviços, pela álea econômica extraordinária, bem como pelo aumento dos encargos legais ou tributos, salvo o imposto sobre a renda, implicará a revisão do contrato*”.

As medidas propostas no Projeto de Lei em apreciação certamente provocariam incremento nas despesas das operadoras e, de acordo com a legislação vigente, seriam necessárias alterações nos contratos vigentes. O ônus seria repassado, em última instância, ao consumidor, pois as medidas compensatórias a serem adotadas para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos certamente incluiriam o aumento no valor das tarifas cobradas.

Dessa forma, conquanto se revele meritória a iniciativa de se estabelecer mecanismos adicionais de proteção ao consumidor, a adoção da norma proposta traria efeitos colaterais adversos aos assinantes dos serviços de telefonia, bem como não solucionaria os problemas alegados pela nobre autora do projeto em apreciação.

Diante do exposto, nosso voto é pela rejeição do Projeto de Lei nº 1.324, de 2003.

Sala da Comissão, em _____ de _____ de 2003.

Deputado ALMIR MOURA
Relator