



PROJETO DE LEI Nº **DE 2021**

(Deputado Alexandre Frota)

Dispõe sobre a obrigatoriedade para as empresas de *call centers*, serviços de atendimento ao consumidor e assemelhados, disponibilizarem atendimento por meio de chamada de vídeo para pessoas surdas e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º – Ficam as empresas de *call centers*, serviços de atendimento ao consumidor e assemelhadas, obrigadas a disponibilizar atendimento por meio de chamada de vídeo para pessoas surdas ou com deficiência auditiva.

§ 1º – Para atendimento ao disposto no *caput* deste artigo, as empresas deverão contar com atendentes qualificados em língua brasileira de sinais – Libras.

§ 2º – O canal de atendimento por vídeo e em libras será exclusivo para pessoas acometidas de surdez ou com deficiência auditiva que impeça de falar ao telefone.

Art. 2º – O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará as empresas infratoras às seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa de 1.000 (um mil) Unidades Fiscais de Referência (UFIR)





Parágrafo único – Em caso de reincidência, a multa será duplicada.

Art. 3º – A fiscalização do cumprimento desta lei e da aplicação de sanções previstas será feita pelos órgãos ou entidades de cada Estado na proteção aos direitos dos consumidores.

Art. 4º – Esta lei entra em vigor cento e vinte dias após sua publicação

JUSTIFICATIVA

A presente proposta legislativa tem o condão de possibilitar os deficientes auditivos e surdos, o acesso aos serviços de atendimento ao consumidor das empresas e demais serviços que são disponibilizados por via telefônica.

Segundo dados da Organização Mundial da Saúde – OMS –, a surdez acomete inúmeras pessoas em todo o mundo, mais especificamente 360 milhões. E, até 2050, a expectativa é de que esse número cresça para 900 milhões. Já no Brasil, são cerca de 10 milhões de surdos, o que equivale a 5% da população.

Essas pessoas devem ter, por disposição Constitucional e também pela legislação infraconstitucional, o direito à educação, à informação, à cultura e ao lazer, com as necessárias adaptações. O que se vê, no entanto, é a população com deficiência auditiva ser frequentemente violada em seus direitos básicos a informação, pois não encontra condições acessíveis para exercê-los.

As novas mídias e tecnologias digitais vêm transformando radicalmente os relacionamentos. Os telefonemas tornam-se cada vez mais raros, e adotamos de vez a comunicação via internet e suas mensagens de texto, conversas em grupo, chamadas de vídeo. Não seria diferente nas relações de consumo: a chamada de vídeo surge como mais uma ferramenta na dinâmica atual entre clientes e empresas.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Alexandre Frota – PSDB/SP

Sendo assim, este projeto de lei, oportunamente, visa assegurar aos deficientes auditivos autonomia na resolução das suas demandas, e, consequentemente, a ampliação do mercado de trabalho, diante da necessidade da mão de obra qualificada em língua brasileira de sinais – Libras.

Assim, com base nos princípios da não discriminação, da igualdade de oportunidades, da acessibilidade e da inclusão plena e efetiva das pessoas com deficiência na sociedade, e visando garantir às pessoas surdas o direito de receber e difundir informações, ideias e resoluções de demanda em condições análogas às das demais pessoas, defendemos a importância de o poder público dedicar esforços para assegurar o acesso dos deficientes auditivos às centrais de telemarketing, garantindo o direito e o acesso de todos.

Por todo o exposto, espera o autor a tramitação regimental e apoio dos nobres colegas na aprovação do Projeto de Lei, que atende aos pressupostos de constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa.

Sala das Sessões em, de outubro de 2021

Alexandre Frota
Deputado Federal
PSDB/SP



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Alexandre Frota
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD210502363100>
Câmara dos Deputados - Anexo IV – 2º andar – Gabinete 216 - 70160-900 Brasília –DF - Tel (61) 3215-5216
dep.alexandrefrota@camara.leg.br

