



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.864, DE 2005

(Do Sr. Agnaldo Muniz)

Proíbe a cobrança do tempo em espera das chamadas telefônicas feitas para os serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3811/2004.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei proíbe a cobrança do tempo em espera nas chamadas aos serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia.

Art. 2º O artigo 4º da Lei 9.472, de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XIII – de não ser cobrado pelo tempo em que permanecer em espera nas chamadas aos serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviço de telefonia.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor no ato de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de atendimento aos consumidores das operadoras de telefonia não tem demonstrado eficiência no atendimento aos consumidores. Um serviço que deveria ser rápido, simples, eficiente e, sobretudo, isento de custos aos consumidores, é freqüentemente moroso, burocrático e extremamente oneroso, o que sugere que sua existência é meramente decorrente de exigências da legislação e não da necessidade de se atender com presteza os consumidores dos serviços de telecomunicações.

São comuns os serviços de atendimento das operadoras – denominados HOT LINE – em que o consumidor fica longos minutos em espera, ouvindo músicas, aguardando um operador que possa atendê-lo. O fato em si já é grave na medida em que denota falta de respeito com os consumidores, mas torna-se inaceitável quando se verifica que é o próprio consumidor que paga por esse tempo em espera.

Dessa forma, a ausência de uma regra que proíba as operadoras de cobrar pelo tempo em espera cria uma situação inusitada: quanto menos eficiente e mais lento for o serviço de atendimento ao consumidor, mais a

operadora lucrará com ele. Ou seja, ao invés de incentivar as operadoras a atender bem seus consumidores, esse tipo de ausência legal incentiva exatamente o oposto.

Sendo assim, e consciente que se trata de uma grave ausência legal, peço o apoio dos Nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 01 de setembro de 2005.

Deputado Agnaldo Muniz

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI N.º 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

Art. 5º Na disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações observar-se-ão, em especial, os princípios constitucionais da soberania nacional, função social da propriedade, liberdade de iniciativa, livre concorrência, defesa do consumidor,

redução das desigualdades regionais e sociais, repressão ao abuso do poder econômico e continuidade do serviço prestado no regime público.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
