

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

Projeto de Lei nº 3.811/04
(Apensados PLs nº 4.155/04; 3.812/04, 4.318/04, 5.533/05, 4.423/04, 5.853/05, 5.864/05)

Estabelece regras para as empresas que se utilizam de centrais de atendimento telefônico de prefixo 0300 ou assemelhados no relacionamento com o consumidor.

AUTOR: Deputado Carlos Alberto Leréia

RELATOR: Deputado TAKAYAMA

I – RELATÓRIO

Vem a esta Comissão o projeto de lei em apreço e demais apensados para análise quanto ao mérito nos termos do art. 32 do Regimento Interno.

O projeto de lei nº 3.811/04, de autoria do Deputado Carlos Alberto Leréia, tem por objetivo a regulamentação do nº telefônico “0300” estabelecendo a obrigatoriedade da empresa em informar o tempo estimado para atendimento, bem como o tempo que o usuário está aguardando o atendimento.

Em sua justificativa o autor afirma que nos últimos anos, diversas empresas têm adotado a prática de substituir as centrais telefônicas de prefixo 0800 pelo serviço 0300, como canal de relacionamento com seus clientes. Sendo que a medida transfere para o consumidor o custo das ligações efetuadas com o intuito de apresentar reclamações e obter esclarecimentos. Afirmando que esta medida tem causado muita polêmica em relação à legitimidade da cobrança executada, uma vez que imputa ao usuário uma obrigação que é de

responsabilidade das próprias empresas. Assevera que este abuso tem ocorrido por falta de regulamentação, que é o objeto do projeto.

Projeto de Lei nº 4.155, de 2004, de autoria do Deputado Almir Moura, estabelecendo a vedação de espera por parte dos usuários do telefone 0300.

Em sua justificativa o autor afirma que com a substituição do número 0800 pelo 0300, muitas empresas têm abusado dos clientes causando um grande custo e um longo tempo de espera, provocando inúmeras reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Projeto de Lei nº 3.812, de 2004, do Deputado Carlos Alberto Leréia, estabelece as condições de utilização dos serviços de prefixo 0300 ou assemelhados destinados à prestação de atendimento ao consumidor, limitando a cobrança ao tempo máximo de cinco minutos.

Em sua justificativa o autor argumenta que o projeto tem o objetivo de coibir os abusos praticados pelas empresas que utilizam o número 0300, pois submetem os usuários a um longo tempo de espera e a um custo exorbitante.

Projeto de Lei nº 4.318, de 2004, do Deputado Carlos Nader, fixa em 60 (sessenta) segundos o tempo máximo permitido para espera, na utilização do número 0300.

Em sua justificativa o autor afirma que as empresas têm cometido verdadeiros abusos, fazendo com que o usuário fique esperando um longo tempo para ser atendido, e que essa prática tem que ser coibida pelo Poder Legislativo.

Projeto de Lei nº 5.533, de 2005, do Deputado Sandes Júnior, que altera o Código de Defesa do Consumidor, regulamentando as chamadas para centrais telefônicas destinadas ao público, fixando um prazo máximo de cento e vinte segundos para o atendimento.

Na sua justificativa o autor afirma que o Brasil vive um estágio de amadurecimento constante das relações interpessoais, graças a uma legislação moderna sobre o assunto, que é o Código de Defesa do Consumidor, mas que devido ao avanço tecnológico, que tem permitido a solução de conflitos e atendimento pelo telefone, esta prática precisa ser regulamentada para evitar abusos contra o usuário.

Projeto de Lei nº 4.423, de 2004, do Deputado Celso Russomano, que obriga as empresas que disponibilizam serviços de atendimento automático de chamadas telefônicas a informarem seus clientes sobre a posição na fila de espera e o tempo estimado para o atendimento, a cada 30 segundos.

Em sua justificativa o autor afirma que os sistemas de atendimento automático foram criados para facilitar a comunicação dos clientes com prestadores de serviço, porém estão ocorrendo verdadeiros abusos pois esse meio acabou virando um meio de lucro por parte das empresas, que têm praticado verdadeiros abusos, que necessitam ser coibidos por meio de um regulamentação.

Projeto de Lei nº 5.853, de 2005, do Deputado Tarcísio Zimmermann, que regulamenta o funcionamento das centrais de atendimento ao consumidor prestados por meio telefônico ou outros meios de comunicação eletrônica, estabelecendo que o consumidor receberá um número de protocolo ao fazer a ligação e posteriormente a empresa dará o retorno no prazo máximo de uma hora.

Em sua justificativa o autor assevera que o tempo de espera do consumidor tem aumentado na mesma proporção da majoração do custo da ligações telefônicas, fazendo com que o consumidor fique refém dessa medida pois estão diminuindo o atendimento presencial e onerando o consumidor cada vez mais. Assim, o projeto tem por objetivo estabelecer esse ônus para a empresa e não para o consumidor.

Projeto de Lei nº 5.864, de 2005, do Deputado Agnaldo Muniz, que proíbe a cobrança do tempo em espera nas chamadas aos serviços de atendimento ao consumidor das prestadoras de serviços de telefonia.

Em sua justificativa o autor afirma que os serviços de atendimento aos consumidores das operadoras de telefonia não têm demonstrado eficiência no atendimento aos consumidores, e têm causado muitos transtornos aos consumidores, pois são burocráticos e extremamente onerosos, vindo de encontro ao objetivo da lei que é o do atendimento ao consumidor, necessitando portanto de regulamentação.

O projeto recebeu o Despacho para esta Comissão, para a Comissão de Defesa do Consumidor e para a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Durante o prazo regimental não foram apresentadas emendas.

Este é o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Esta proposição vem a esta Comissão num momento muito oportuno, pois temos assistido a verdadeiros abusos pela empresas de telefonia após a chamada privatização, mudando de uma situação em que o telefone era um investimento, para ser um bem de primeira necessidade, porém o que era para ser uma solução com a inserção das pessoas no chamado direito de quarta geração tem se tornado um verdadeiro pesadelo, pois as pessoas mais humildes não têm como pagar a utilização do telefone.

Este abuso tem ficado mais evidente com a substituição dos telefones gratuitos 0800 pelo 0300, que têm como objetivo disponibilizar aos usuários meios de acesso e comunicação contra abusos ou irregularidades, porém da maneira como tem sido instituído, ele tem sido mais um causa de abuso, uma vez que não somente inviabiliza a reclamação, como faz do consumidor refém desse quadro gerando mais um ônus.

Nesse sentido os projetos de leis em apreço têm o mesmo objetivo, ou seja, a regulamentação do atendimento dos consumidores através de centrais telefônicas, regulando esta prática e evitando abusos; uns alterando o Código de Defesa do Consumidor, lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990; e outros alterando a lei nº 9.472, de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações.

Assim, como é um serviço prestado por centrais telefônicas penso que a melhor técnica e observando o que prescreve a lei complementar nº 95 de 1997 é a inserção de alteração na lei que regulamenta a organização dos serviços

de telecomunicações, porém com a apresentação de um substitutivo estabelecendo que não será cobrado o tempo de espera e nem o tempo nas ligações para reclamação.

Assim, somos pela aprovação dos projetos de lei nº 3.811/04, 4.155/04; 3.812/04, 4.318/04, 5.533/05, 4.423/04, 5.853/05 e 5864/05, na forma do substitutivo apresentado.

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado TAKAYAMA
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO

Ao Projeto de Lei nº 3.811/04
(Apensados PLs nº 4.155/04; 3.812/04, 4.318/04, 5.533/05, 4.423/04, 5.853/05,
5.864/05)

Acrescenta incisos ao art. 4º da lei nº 9.472, de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações.

O Congresso Nacional Decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta incisos ao artigo 4º da lei nº 9.472, de 1997.

Art. 2º O artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos XIII e XIV:

“Art. 4º.....
.....

XIII – de não ser cobrado pela ligação para os números destinados a reclamação dos serviços públicos, inclusive prestados de forma indireta;

XIV – de não ser cobrado pelo tempo de espera nas chamadas aos serviços de atendimento telefônico das empresas que utilizem os telefones 0300 ou outros com a mesma finalidade. (AC)

Art. 3º Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado TAKAYAMA
Relator