

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.710, DE 2001 **(Apensos PL nº 5.282, de 2001, e nº 7.217, de 2002)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviço telefônico fixo comutado manterem posto de atendimento nas localidades por elas atendidas.

Autor: Deputado Pedro Henry

Relator: Deputado Chico Lopes

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.710, de 2001, de autoria do Deputado Pedro Henry, pretende obrigar as concessionárias do serviço telefônico fixo a instalarem e manterem postos de atendimento em todas as localidades dentro de sua área de abrangência. Com este objetivo, acrescenta novo inciso ao artigo 96 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1987 – conhecida como Lei Geral das Telecomunicações (LGT).

À proposição foram apensados o Projeto de Lei nº 5.282, de 2001, do ex-Deputado Jorge Pinheiro, com teor similar, que acrescenta o parágrafo único ao artigo 3º da mesma lei, estabelecendo que tais postos de atendimento deveriam funcionar apenas nas cidades com mais de cinquenta mil habitantes; e também o Projeto de Lei nº 7.217, de 2002, do ex-Deputado Crescêncio Pereira Júnior, que determina a obrigatoriedade de manutenção de postos de atendimento em cada município, à proporção de um para cada grupo de vinte e cinco mil habitantes.

As proposições foram desarquivadas por ato da Mesa Diretora da Câmara dos Deputados, datado de 3 de abril de 2003, quando foram novamente encaminhadas à análise preliminar da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

Diante da complexidade da matéria, durante a legislatura passada, no âmbito da CCTCI foram designados três relatores consecutivos para a matéria. Dois deles – Deputados Almir Moura e Badu Picanço – apresentaram parecer pela aprovação da matéria na forma de substitutivo, porém nenhum dos dois pareceres chegou a ser examinado por aquela Comissão antes do novo arquivamento das proposições ao final da legislatura.

Em 9 de abril do corrente ano, a CCTCI aprovou o parecer do novo relator, Deputado Jorge Tadeu Mudalen, que foi pela aprovação da proposição principal, e dos projetos apensados, na forma de um substitutivo.

No âmbito desta Comissão, esgotado o prazo regimental de cinco sessões, não foram apresentadas emendas a qualquer um dos projetos de lei em análise.

II - VOTO DO RELATOR

Os autores dos projetos de lei supramencionados entendem que a desativação de postos de atendimento com serviço de balcão por essas prestadoras de serviço público, a despeito da economia que permitiu às empresas, não interessa aos usuários, mormente aos mais simples, com baixos níveis de renda e de escolaridade, já que o atendimento remoto exige certo grau de familiaridade dos usuários com a tecnologia empregada, e não é flexível a ponto de atender a todas as demandas dos consumidores.

As concessionárias de telefonia fixa argumentam que o serviço de atendimento automático - seja por telefone ou pela Internet - tende a ser mais conveniente e prático para o usuário ou consumidor, consideradas as suas facilidades.

Conforme nos ensinou o Deputado Jorge Tadeu Mudalen, em seu parecer aprovado na CCTCI:

“O Plano de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 30, de 1998, da Agência Nacional de Telecomunicações, determina, em seu art. 32, que todas as localidades que possuam acessos individuais para esse serviço devem ser dotadas de atendimento público pelas prestadoras. Da redação do artigo subsequente subentende-se que os usuários têm direito a atendimento presencial, senão vejamos: “O usuário, ao comparecer a qualquer setor de atendimento público da prestadora do serviço, deverá ser atendido em até 10 minutos, em 95% dos casos”. Tal disposição, obviamente, não se aplica ao atendimento remoto. Da análise conjunta dos dois dispositivos, artigos 32 e 33, conclui-se que o atendimento público presencial e de qualidade é direito dos usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

A falta de parâmetros no texto da norma permitiu às concessionárias de telefonia fixa furtarem-se a sua obrigação de manter atendimento público presencial a seus respectivos usuários.” (grifamos)

De acordo com o art. 39, inciso II, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) é considerada prática abusiva “recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes”.

Ora, diante dessa premissa legal instituída pelo Código de Defesa do Consumidor – ao relacionar o elenco de práticas abusivas contra o consumidor – parece-nos que, não resta dúvida, sobre os benefícios que o atendimento eletrônico trouxe ao consumidor, na medida em que lhe permitiu maior praticidade e agilidade na resolução de seus problemas.

Contudo, é fato notório que o atendimento eletrônico, seja por telefone, seja pela *internet*, teve sua qualidade muito comprometida e piorada nos últimos anos com evidente prejuízo aos interesses do consumidor nacional.

Do mesmo modo, compreendemos que cabe ao próprio consumidor eleger qual a forma de atendimento, presencial ou remoto, que melhor lhe convém. Não é lícito, por ferir frontalmente a Lei nº 8.078/90, conforme já apontamos acima, que as operadoras a seu bel prazer simplesmente ordenem o fechamento de suas unidades de atendimento ao

público, tendo em vista apenas a redução de seus custos, uma vez que o interesse maior em questão é o de ordem pública, representado pela satisfação do interesse e dos direitos do consumidor e usuário dos serviços.

A nosso ver, a aprovação da proposição nesta Comissão de Defesa do Consumidor se coaduna com a preocupação esboçada nos dados – já mencionados anteriormente no parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática – divulgados pelo Instituto Brasileiro de Estudos e Defesa das Relações de Consumo (IBEDEC) e que nos revelam que as operadoras de telefonia fixa continuam sendo as campeãs nacionais de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

As discussões técnicas que ocorreram na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, passaram pela criteriosa análise de seus Membros, representada por quatro substitutivos oferecidos àquela Comissão pelos ex-Deputados Arolde de Oliveira (em 12/12/2001), Almir Moura (em 11/06/2003), Badu Picanço (em 30/11/2005) e Vic Pires Franco (em 06/07/2007), sem deixarmos de considerar, é claro, o último parecer e substitutivo aprovado em 9 de abril deste ano, de autoria do Deputado Jorge Tadeu Mudalen.

As questões técnicas que influenciam e trazem inegáveis reflexos sobre os direitos do consumidor foram aprofundadas na CCTCI, onde se questionou inclusive o critério inadequado de cálculo do número mínimo de postos de atendimento, uma vez que foi baseado no número de habitantes da localidade e não no número de acessos individuais.

Ademais, o conceito de região administrativa ou unidade descentralizada da administração municipal ou distrital contida em sua proposta pode não ser aplicável em todos os municípios brasileiros. Por outro lado, cumpre ressaltar que o substitutivo avança na especificação de que o atendimento pessoal deva ser prestado por “posto de atendimento público, com serviço de balcão”, pois deixa claro o tipo de atendimento que as prestadoras devem oferecer. Por fim, a previsão de que os postos possam ser próprios ou credenciados configura relevante mecanismo para acelerar sua instalação e entrada em operação.

O substitutivo do Deputado Jorge Tadeu Mudalen adotou como parâmetro de cálculo do número de postos de atendimento o número de acessos individuais em serviço, a exemplo do que é feito no Plano Geral de

Metas de Qualidade (PGMQ), embora tenha definido critério que obriga a instalação de um maior número de postos por localidade. Do mesmo modo, o substitutivo aperfeiçoa a proposta do PGMQ, quando reduz a distância mínima de uma localidade a um posto de serviço para cinco quilômetros, em vez de manter a distância de trinta quilômetros, anteriormente prevista no mencionado Plano, adotado desde janeiro de 2006.

Outra inovação introduzida no substitutivo da CCTCI, que igualmente acolhemos, é a possibilidade de compartilhamento dos postos de serviço por prestadoras de serviço local e de longa distância, o que certamente permitirá uma racionalização dos custos de implantação por parte dessas empresas e não afetará os interesses do consumidor.

Face ao exposto, votamos pela **aprovação** dos Projetos de Lei nº 4.710, de 2001, nº 5.282, de 2001, e nº 7.217, de 2002, na forma do Substitutivo aprovado na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em 9 de abril do corrente ano.

Sala da Comissão, em 24 de junho de 2008.

Deputado CHICO LOPES
Relator