

PROJETO DE LEI Nº , DE 2011

(Do Sr. Jorginho Mello)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa ou móvel manterem postos de atendimento presenciais em localidades com população maior que cinquenta mil habitantes.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa ou móvel manterem postos de atendimento presenciais em localidades com população maior que cinquenta mil habitantes.

Art. 2º Ficam as empresas operadoras de telefonia fixa ou móvel obrigadas a manter em funcionamento escritório ou loja, com endereço fixo, para atendimento dos clientes e usuários, nas cidades com população acima de 50 mil habitantes localizadas dentro de sua área de concessão.

Art. 3º As unidades de atendimento definidas no artigo 2º desta lei deverão estar preparadas para atender os usuários ou clientes no prazo máximo de 30 (trinta) minutos.

§1º O controle de atendimento de que trata o caput deste artigo será realizado através de emissão de senhas numéricas, onde constará:

I – número da senha;

II – data e horário de chegada do cliente.

§2º Será garantido o atendimento preferencial e exclusivo aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, também através de senha numérica.

Art. 4º As empresas operadoras de telefonia deverão promover as adequações técnicas e arquitetônicas nos postos de atendimento de que trata esta lei para permitir o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais, observando-se em caso de pessoas portadoras de deficiência auditiva, atendimento prioritário em LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais.

Art. 5º Os locais para atendimento de que trata o artigo 2º desta Lei deverão funcionar em horário comercial, cabendo-lhes receber as reclamações e denúncias que venham a ser feitas pelos clientes e usuários contra os serviços ou atendimentos oferecidos pelas empresas.

Parágrafo único. As reclamações ou denúncias de que trata o *caput* deste artigo deverão ser obrigatoriamente protocoladas, no ato do recebimento, por funcionário devidamente identificado.

Art. 6º Não ficam dispensadas do cumprimento das determinações desta Lei as empresas que possuem sistema de tele-atendimento.

Art. 7º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa de R\$ 5.000 reais (cinco mil reais).

Art. 8º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Sabedores que somos de que todos os cidadãos precisam de respeito e dignidade, é relevante falar sobre o que acontece, em todo o país, respeitante ao atendimento precário prestado pelas empresas de telefonia, fixa ou móvel, sobretudo pela falta de escritórios próprios para atendimento aos problemas, de toda ordem, que ocorrem o tempo todo.

Em razão disso apresento este Projeto de Lei que dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de telefonia, fixa ou móvel, em manter escritórios de atendimento presencial em cidades brasileiras com uma população acima dos 50 mil habitantes.

Destaque para o fato de que os consumidores e clientes precisam de atendimentos que muitas vezes não podem ser solucionados através de *call centers*, com atendentes que, em muitos casos, não estão adequadamente preparados para oferecer respostas ou soluções.

A verdade é que, muito embora as empresas venham buscando modernizar seus sistemas de atendimento, bem se vê que as investidas neste sentido têm se mostrado insuficientes, haja vista o recorde de reclamações no PROCON, em todo o país, pertencer a essas empresas e seus serviços.

Nas cidades com número significativo de habitantes, significativo, também, é o aumento, ano a ano, do número de usuários de telefones, o que se configura em grande avanço para o Brasil. A expansão desses serviços é, sem a menor dúvida, um grande passo para o crescimento e desenvolvimento nacional.

Todavia, os transtornos que o atendimento *on line* encerra são responsáveis por grandes incômodos à população, em geral, por não ter a quem recorrer quando da ocorrência de problemas, o que é muito comum.

Com a reabertura de escritórios de atendimento direto ao consumidor, esses problemas seriam bem menores, pois haveria uma resposta mais imediata para o cliente, afinal é dele o papel fundamental no crescimento da economia.

Outro aspecto importante é que, com a demissão e dispensa de funcionários sob a alegação de modernidade no atendimento, as empresas de telefonia desobedecem regulamentos da ANATEL, que determinam o “...atendimento pessoal, interativo, diuturno e gratuito aos consumidores/usuários”, assim como ao Código de Defesa do Consumidor.

Destaque, ainda, para o fato de o Ministério Público tem proposto ações civis públicas em diversos Estados brasileiros, contra as empresas que vêm violando os direitos dos consumidores/usuários forçados a se submeter aos atendimentos eletrônicos.

Este projeto de Lei tem o objetivo de promover o início de uma série de ações que estamos e vamos continuar adotando em prol dos cidadãos, a fim de garantirmos o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor. Assim, peço o apoio dos nobres parlamentares desta Casa para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2011.

Deputado Jorginho Mello