



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PROJETO DE LEI Nº 7.880, DE 2010

Dispõe sobre a prestação de serviço telefônico de informações – “telelista”.

Autor: Deputado MENDONÇA PRADO

Relatora: Deputada IRACEMA PORTELLA

I - RELATÓRIO

A presente proposição foi aprovada de forma unânime pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática. Ela pretende estabelecer regras para o funcionamento dos serviços de teleatendimento destinados à prestação de informações sobre endereços, números telefônicos e afins. As mencionadas regras referem-se à localização de estabelecimentos prestadores desse tipo de serviço, bem como à formação e qualificação profissional do operador de telemarketing que atua nessa área.

As regras propostas referentes à localização dos estabelecimentos determinam que a instalação física de cada central de atendimento deve localizar-se no território do estado abrangido pelo teleatendimento. Também estabelecem que cada central de atendimento estadual deve subdividir-se em microrregiões, que podem abranger diversos municípios, desde que a abrangência de cada microrregião não ultrapasse cinquenta mil habitantes.

As regras propostas referentes à qualificação e formação profissional estabelecem que o operador de telemarketing tenha pleno conhecimento sobre a geografia e a história dos municípios e bairros a que atender. Para tanto, é obrigatório que a empresa responsável pela prestação do serviço de “telelista” ofereça, a suas expensas, cursos de instrução e aperfeiçoamento aos operadores de telemarketing.

A proposição concede o prazo de noventa dias para que as empresas atuantes no serviço de “telelista” adaptem-se às novas regras.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Dentro do prazo regimental, a proposição não recebeu emendas no âmbito deste órgão técnico.

II – VOTO DA RELATORA

Nos anos recentes, o serviço telefônico tem se expandido e ficado ao alcance de um número cada vez maior de brasileiros. A ampla disponibilidade e a redução nos custos desse serviço têm permitido que mais e mais pessoas o utilizem com grande frequência. Nesse contexto, o acesso a informação adequada sobre o número telefônico do assinante assume grande valor, haja vista a impossibilidade de se telefonar para alguém sem conhecer seu código de acesso, por isso as empresas concessionárias têm obrigação de prover os meios adequados para que o assinante possa informar-se sobre o número do telefone da pessoa com quem deseja comunicar-se.

Nesse sentido, a Resolução nº 439, de 2006, baixada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, dispõe sobre as condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública e de apoio ao Sistema Telefônico Fixo Comutado. A norma estabelece a obrigação de a operadora fornecer ao usuário acesso gratuito às informações relativas aos números telefônicos dos demais usuários situados na mesma área de prestação do serviço, seja por meio de distribuição gratuita de listas telefônicas, seja mediante acesso gratuito ao número 102.

A norma citada, no entanto, permite que as informações pelo número 102 sejam prestadas diretamente ou por terceiros, a partir de instalações situadas em outras cidades ou até mesmo em outros estados, mas é omissa a respeito da necessidade de qualificação do atendente que presta a informação. Essa omissão tem resultado em aborrecimentos ao consumidor, porque, muitas vezes, o atendente desconhece por completo a geografia e a história dos municípios e bairros sobre os quais deve informar e, inadvertidamente, presta informações defeituosas e imprecisas que causam prejuízo de tempo e dinheiro ao consumidor. Portanto, estamos de acordo com o nobre Apresentante da matéria em que os funcionários designados a informar o consumidor recebam treinamento que os capacite a prestar informações corretas e precisas, que sejam úteis a quem as solicita.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

O projeto de lei aqui discutido prevê também a obrigação de as operadoras de telefonia manterem instalações físicas, na proporção de uma instalação para cada cinquenta mil habitantes, situadas nas áreas abrangidas pelo atendimento e destinadas a prestar informações de números telefônicos, endereços e afins. Em nosso entendimento, se os funcionários receberem treinamento adequado poderão prestar informações corretas, por telefone, mesmo estando localizados em lugares distantes daquele sobre o qual devem dar informações, porque a qualidade da informação prestada não depende da localização do funcionário, mas de um treinamento adequado. Ademais, informa-nos o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal – SindiTelebrasil que os custos decorrentes da implantação das instalações físicas tal como previstas na iniciativa sob análise provocará o desequilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão de serviço telefônico, o que, certamente, implicará aumento do preço do serviço aos usuários.

Diante das razões acima, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 7.880, de 2011, com a supressão de seu art. 2º, conforme a emenda nº 1 anexa.

Sala da Comissão, em 19 de abril de 2012

Deputada IRACEMA PORTELLA

Relatora



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PROJETO DE LEI Nº 7.880, DE 2010

Dispõe sobre a prestação de serviço telefônico de informações – “telelista”.

EMENDA Nº 1

Suprima-se o art. 2º do projeto.

Sala da Comissão, em de de 2012.

Deputada IRACEMA PORTELLA
Relatora