



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº , DE 2009
(Do Sr. FILIPE PEREIRA)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que 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, para tornar obrigatório a abertura de postos de atendimento pessoal pelas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta dispositivos à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que 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, para tornar obrigatório a abertura de postos de atendimento pessoal pelas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 212-A:

“Art. 212-A. As prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet ficam obrigadas a oferecer aos seus usuários postos de



CÂMARA DOS DEPUTADOS

atendimento pessoal, instalados em microrregiões de até cem mil habitantes, com prazo máximo para atendimento de 30 (trinta) minutos, sendo vedado serviço que só possa ser prestado ou esclarecido por via telefônica.”

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

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telecomunicações continuam liderando o maior número de reclamações feitas pelos consumidores no setor de serviços essenciais. Sendo que a falta de ponto de atendimento físico para o recebimento de queixas, reclamações e pedidos de rescisão dos usuários é a maior reclamação do consumidor.

Atualmente, somente é oferecido o sistema de teleatendimento (*call center*), forma única de comunicação entre o consumidor e a empresa prestadora quando se trata desses assuntos. Os pontos de venda de serviços e produtos das operadoras de telefonia móvel não recebem ou não dispõem de unidade para o atendimento a queixas e reclamações apresentadas pessoalmente pelos consumidores.

Os órgãos de defesa do consumidor argumentam que o serviço de *call center* (atendimento telefônico) é inadequado e insuficiente para atender a essa demanda, e pretendem que as prestadoras de serviços de telefonia móvel sejam obrigadas a disponibilizar outras e específicas formas de atendimento aos consumidores, notadamente postos de atendimento pessoal. As operadoras alegam que não há previsão legal desse tipo de obrigação e que exploram o serviço de telefonia móvel sob o regime jurídico de direito privado, não podendo sofrer ingerência na esfera de assuntos administrativos internos.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Assim, o presente projeto objetiva tratar o problema com mais justiça e, ao mesmo tempo, possibilitar que os usuários dos serviços de telefonia e internet sejam tratados com mais respeito e dignidade.

Diante da importância da matéria, estamos apresentando este projeto, solicitando o valioso apoio de nossos pares desta Casa para a rápida transformação da proposição que ora apresentamos em Lei.

Sala das Sessões, em 19 de agosto de 2009.

+

Deputado **FILIFE PEREIRA**

PSC-RJ