

PARECER Nº 001 /2015 - CDC

Da COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR sobre o Projeto de Lei n.º 206/2015, que "Dispõe sobre a obrigatoriedade de implantação de postos de recepção aos consumidores de prestadoras de serviço de telefonia fixa e móvel no âmbito do Distrito Federal e dá outras providências".

Autor: Deputado AGACIEL MAIA
Relator: Deputado JULIO CESAR

I - RELATÓRIO

Submete-se à Comissão de Defesa do Consumidor, o Projeto de Lei n.º 206/2015 que "dispõe sobre a obrigatoriedade de implantação de postos de recepção aos consumidores de prestadoras de serviço de telefonia fixa e móvel no âmbito do Distrito Federal e dá outras providências".

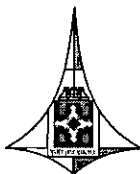
Em seu art. 1º o ilustre parlamentar autor da proposição define que às empresas que prestam serviços de telefonia fixa e móvel aos consumidores no Distrito Federal, estão obrigadas a implantar e manter postos de recepção para o fim de disponibilizar, sem custo ao consumidor, atendimento pessoal a toda sorte de informações, solicitações e reclamações dos consumidores a respeito dos serviços prestados.

Enquanto que em seu art. 2º e parágrafo único o autor determina que cada empresa deverá ter no mínimo 01 (um) posto de recepção, para cada grupo de 2.000 clientes da empresa. Devem esses postos ser instalados e distribuídos no Distrito Federal em locais de fácil acesso onde haja transporte público coletivo não mais do que a quinhentos metros de distância dos terminais centralizadores de ônibus.

Já no bojo do art. 3º desta lei determina que as empresas disporão de 180 (cento e oitenta) dias, após a publicação desta Lei, para a implantação e início do funcionamento dos postos de recepção aos consumidores.

Encerrando os termos da proposição, os artigos 4º e 5º define que o poder Executivo regulamentará a presente lei, no prazo de 60 (sessenta) dias, definindo ainda que esta lei, entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições contrárias

Não foram apresentadas emendas, no prazo regimental.
É o relatório.



II – VOTO DO RELATOR

Em conformidade com art. 66, inciso I, do Regimento Interno desta Casa Legislativa, compete a Comissão de Defesa do Consumidor analisar e, quando necessário, emitir parecer sobre o mérito das matérias que **versem sobre relações de consumo e medidas de proteção e defesa do consumidor**.

Ressalta o autor em sua justificativa, que os consumidores dos serviços prestados por empresas de telefonia, tanto fixa como móvel, necessitam de atendimento para esclarecimentos, reclamações ou solicitações que envolvam esta natureza de serviços, e que só podem fazer por meio telefônico. Não é de hoje que uma grande parcela desses consumidores não se mostra satisfeita com este tipo de atendimento.

Na proposta em comento, o autor ressalta que temos que reconhecer que o sistema hoje adotado não é plenamente eficaz, pois nem todas as demandas postas pelos consumidores são satisfatoriamente dirimidas pela forma do atendimento atual.

Essa deficiência se deve, muitas vezes, pela impossibilidade de previsão de todas as situações fáticas e até mesmo por limitação de conhecimento – que deve ser respeitada – do consumidor quanto a termos técnicos para assim melhor expressar suas dificuldades a serem resolvidas pela operadora de telefonia e até mesmo aos termos dos contratos de adesão.

Assim, entendo ser viável tal iniciativa, com amparo no **artigo 55, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor**, que dá competência normativa por se tratar desta matéria envolta, inclusive, ao interesse público de ter para si a prestação de serviços de origem da iniciativa privada que efetivamente ofereçam qualidade, segurança e principalmente a informação.

É justamente neste ponto que a proposição ganha respaldo desta Comissão, visto que a aludida matéria busca um elevado nível de importância para a sociedade do Distrito Federal, que com certeza irá em muito, contribuir para que o consumidor seja melhor atendido e veja suas reclamações solucionadas no menor espaço de tempo possível.

Por todo o exposto e importância da matéria, manifestamo-nos no mérito pela **APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 206/2015, com a emenda de redação**.

Sala das Comissões, em

DEPUTADO CHICO VIGILANTE
Presidente

DEPUTADO JULIO CESAR
Relator