



PROJETO DE LEI

PL./0274.3/2016



Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e as operadoras de televisão por assinatura a divulgar e manter unidades de serviços de atendimento presencial e representantes legais nos municípios catarinenses com mais de 20 mil habitantes.

Art.1º As empresas operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e as operadoras de televisão por assinatura deverão divulgar e manter unidades de serviços de atendimento presencial e representantes legais nos municípios catarinenses com mais de 20 mil habitantes.

§1º As operadoras acima nominadas que já possuem unidades de serviços de atendimento presencial nos municípios catarinenses, não deverão se restringir apenas a venda e comercialização de produtos, acessórios, planos e pacotes.

§2º Para as operadoras que estejam na condição do parágrafo anterior, será observado o respeito do atendimento prioritário às pessoas com necessidades especiais, imobilidade temporária ou definitiva, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas com bebês de colo.

§3º As operadoras a que se refere esta Lei, também ficam obrigadas em suas unidades de atendimento presencial, a dar publicidade em local de fácil visualização, acerca do endereço para registro de reclamações, entrega de correspondências ou intimações, assim como, o rol de planos e de seus contratos de prestação de serviços à disposição dos clientes.

Art.2º A instalação, manutenção e funcionamento das unidades de atendimento presencial ao consumidor em endereços físicos e as ações do representante legal, serão fiscalizadas e acompanhadas pelo Órgão Estadual de Defesa do Consumidor - PROCON/SC e dos PROCONs Municipais, onde houver.

Art.3º As operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e as operadoras de televisão por assinatura que infringirem esta Lei ficarão sujeitas às seguintes penalidades, sem prejuízo das sanções de natureza administrativa, civil e penal:

Lido no Expediente
87ª Sessão de 13/09/16.
As Comissões de: _____
(15) Justiça
(11) Finanças
(23) Direitos Humanos

Secretário



I - advertência escrita, em caso de autuação pela primeira vez, situação que ensejará notificação para regularização da infração no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;

II - multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em caso de autuação pela segunda vez ou em desobediência ao prazo de que trata o inciso anterior;

III - interdição de 30 (trinta) até 90 (noventa) dias, pelo Órgão Estadual de Defesa do Consumidor - PROCON/SC, até a regularização da infração;

IV - suspensão da Inscrição Estadual.

Parágrafo único. A multa será aplicada mediante procedimento administrativo, sendo revertida para o Fundo estadual para Reconstituição de Bens Lesados/FRBL de proteção ao consumidor, que fica vinculado ao Ministério Público de Santa Catarina/MPSC, gerido por um Conselho Gestor, destinado a promover o ressarcimento à coletividade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, à economia popular, a bens e direitos de valor artístico, histórico, estético, turístico e paisagístico, à ordem urbanística, à ordem econômica, ao patrimônio público ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, nos termos da Lei nº 15.694, de 21 de dezembro de 2011.

Art.4º As operadoras de que trata esta Lei, terão o prazo de 90 (noventa) dias a contar de sua publicação para o atendimento desta disposição legal.

Art.5º O Poder Executivo para efetiva execução desta Lei, regulamentará a presente, nos termos do inciso III do art. 71 da Constituição do Estado de Santa Catarina.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.


Deputado Roberto Salum



JUSTIFICATIVA

Apresento aos nobres pares o Projeto de Lei que dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e as operadoras de televisão por assinatura, a divulgar e manter estabelecimentos físicos e representantes legais nos municípios catarinenses com mais de 20 (vinte) mil habitantes.

A proposição legislativa tem por objetivo assegurar e garantir o respeito aos cidadãos catarinenses nas suas relações de consumo, **ampliando o leque de alternativas de atendimento em razão das intermináveis reclamações e necessidades, bem como, da grande quantidade de demandas dos consumidores e usuários que se avoluma a cada dia, não absorvidas a contento pelos já conhecidos serviços de centrais e canais de atendimento ao cidadão e clientes (SAC's e tipo 0800).**

Há de ressaltar que em Santa Catarina e no País, como exemplo para evidenciar a pertinência da proposta, é de que na área da telefonia fixa e telefonia celular, as empresas prestadoras dos serviços estão entre aquelas que lideram o ranking de reclamações junto ao PROCON, seguidas de bancos, cartões de crédito, lojas, dentre outros segmentos.

Na mesma linha, não podemos deixar de mencionar a criação na Assembleia Legislativa de Santa Catarina (Ato da Presidência nº 16-DL/2013) da Comissão Parlamentar de Inquérito - CPI, tendo à época como mote, a apuração da precariedade e da péssima qualidade dos serviços de telefonia móvel oferecidos pelas empresas que operam em nosso Estado, onde ao fim dos trabalhos, o Relatório Conclusivo de fls.41/48 confirmou a comprovação de práticas ilegais, desrespeito às normas legais que regem a relação do consumidor na prestação dos serviços pelas operadoras em Santa Catarina, inclusive com um ajustamento de conduta, por meio de assinatura de Termo de Compromisso. Assim, de bom alvitre, para amparar a proposição, decidimos ilustrar trechos do parecer da CPI, fls. 41/42, que retrata desde àquele momento, a nítida constatação da precariedade dos serviços de telefonia, senão vejamos:

*"Os PROCONs apresentaram, de maneira transparente, as dificuldades enfrentadas pelos consumidores dos serviços de telefonia móvel em face do mau atendimento prestado pelos Calls Centers das operadoras, a falta de cobertura, a queda frequente de sinal, bem como a cobrança indevida, que são problemas corriqueiros. Ainda, levantamento efetuado pelos PROCONs no Estado revela que **as reclamações sobre a telefonia móvel ocupam o primeiro lugar no ranking, em média 70% dos atendimentos dos PROCON's são referentes a problemas com serviços de telefonia (fls.803). Em seguida, ficou constatada na pesquisa de satisfação realizada pela ALESC (fls.3868), que 90,92% das pessoas estão insatisfeitas com os serviços prestados por sua operadora de telefonia móvel e 91,25% dos clientes informara que as***



Operadoras não resolvem os problemas apresentados. (Fonte: Relatório Final da Comissão Parlamentar de Inquérito - CPI, de 23/11/2013, fls.41/42). (Grifo nosso).

"Quanto ao atendimento ao consumidor, identificou-se o descompromisso das operadoras em oferecer estrutura compatível com o número de clientes. O atendimento realizado via telefone compromete a qualidade do serviço e impossibilita a resolutividade dos problemas, uma vez que os atendentes não possuem a devida competência técnica para decidir sobre as questões que se apresentam. Há, portanto, uma prática irregular de se eternizar ligações, torná-las cansativas, até o cliente já não suportar mais levar adiante as suas queixas." (grifo nosso). (Fonte: Relatório Final da Comissão Parlamentar de Inquérito - CPI, de 23/11/2013, fls.42).

A oportunização do atendimento presencial pela instalação, manutenção e funcionamento de unidades de serviços, em local de fácil acesso, permitirá, **como forma alternativa**, para os clientes e usuários, o encaminhamento das suas mais variadas demandas à respeito dos serviços prestados pelas operadoras, o que por sinal, em muitas vezes, tendo em vista a natureza da reclamação ou solicitação, acabam não sendo resolvidas ou dirimidas nos canais eletrônicos de atendimento ao consumidor das empresas via telefone (SAC's e tipo 0800) ou site.

O que se espera, em prol do cidadão catarinense, é que as unidades com endereços físicos aqui propostas possam dar maior acesso, mais qualidade, mais contentamento, mais satisfação no atendimento e resolutividade aos problemas apresentados pelos clientes.

Importante também asseverar que o projeto, com o funcionamento de unidades de atendimento presencial com endereço físico, atenderá não só as necessidades dos consumidores e demais usuários, bem como, dos órgãos judiciais e administrativos em geral.

Atualmente, é comum encontrarmos nas cidades, somente lojas de operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e quiosques de anúncio de televisão por assinatura, exclusivamente para venda e comercialização de seus produtos, acessórios, planos e pacotes. Entendemos que, pela estrutura, lucratividade, natureza essencial dos serviços de telefonia e especificidade técnica dos serviços destas empresas, as unidades físicas de atendimento presencial, poderão também estar aptas a atender todos os tipos de serviços prestados e demais modalidades, além do citado comércio.

Que o Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor (RGC), corrobora a presente intenção legislativa ao prever a disponibilização de atendimento presencial apto a solucionar os mais variados reclames trazidos pelos clientes e usuários no âmbito da prestação de serviços ofertados pelas operadoras em questão. Neste diapasão, a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) orienta que as empresas devem disponibilizar pelo menos um local de atendimento físico, ao consumidor, para o registro e o encaminhamento de demanda junto à prestadora.



Vale ressaltar que, boa parte dos consumidores, **em especialíssima condição os idosos, possuem dificuldades em relação ao atendimento prestado pelos canais ou centrais de comunicação via telefone, onde invariavelmente estes tipos de atendimento, atualmente, estão a gerar mais problemas do que solução.**

A Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) estabelece que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo. A matéria, ao nosso juízo, se reveste de inegável relevância, traduz interesse coletivo e social, uma vez que a defesa e o respeito ao consumidor é um dos direitos fundamentais do indivíduo (art.5º, inciso XXXII) e um dos princípios da ordem econômica do Estado, com respaldo na CF/88 (art.170, inciso V).

O exame da questão da autonomia e da competência dos entes federados para legislar acerca da matéria de direito do consumidor, no presente caso em concreto, é concorrente, à luz do art.24, inciso V da Carta Magna/88, portanto, não se vislumbra óbice quanto à edição de lei em Santa Catarina, especialmente com o propósito de dar cumprimento às disposições do CDC. No mesmo norte, cabendo à regulamentação do Projeto ao Poder Executivo, também não se observa vício de iniciativa nos termos da Constituição Estadual.

Ao fim, certos de que o conteúdo do projeto está alinhado aos princípios gerais encartados na Política Nacional das Relações de Consumo, conforme disposições do Código de Proteção ao Consumidor e baseado nos suficientes argumentos acima, a proposta de lei reveste-se de grande interesse e importância para a sociedade catarinense, razão pela qual esperamos contar com o apoio dos colegas Parlamentares para sua aprovação.


Deputado Roberto Salum