



**PARECER Nº 4 , DE 2017**

**COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA sobre o Projeto de Lei nº 1.509, de 2013, que "*DISPÕE SOBRE MEDIDA DESTINADA A ASSEGURAR QUALIDADE E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS EMPRESAS DE TELEFONIA NO DISTRITO FEDERAL.*"**

**AUTOR: Deputado Chico Vigilante**  
**RELATOR: Deputado Julio César**

### **I - RELATÓRIO**

Submete-se a esta Comissão de Constituição e Justiça o Projeto de Lei nº 1.509, de 2013, do Deputado Chico Vigilante, que dispõe sobre medida destinada a assegurar qualidade e adequação dos serviços prestados pelas empresas de telefonia no Distrito Federal.

O artigo 1º obriga as empresas de telefonia a disponibilizar os serviços que são prestados via telefone ou internet também em lojas físicas mediante atendimento presencial.

O artigo seguinte determina que o descumprimento desta Lei acarretará ao infrator multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Os artigos 3º e 4º trazem, respectivamente, as cláusulas de vigência e revogação.

Em sua justificção o autor da proposta alega a dificuldade dos consumidores em resolver seus problemas junto às empresas de telefonia, fixa ou móvel, tendo em vista que essas desativaram seus postos de atendimento presencial. Tal feito obriga os consumidores a ficarem horas a fio no telefone a fim de solucionar eventuais problemas com as operadoras de que trata à proposição, porém, muitas vezes, o atendimento não é satisfatório.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas nesta Comissão.

É o relatório.



## **II- VOTO DO RELATOR**

Conforme disposto nos arts. 63, I e § 1º, do Regimento Interno desta Casa, incumbe a esta Comissão de Constituição e Justiça proferir parecer acerca da Admissibilidade do Projeto de Lei quanto à constitucionalidade, juridicidade, legalidade, regimentalidade, técnica legislativa e redação, proferindo parecer de caráter terminativo quanto aos três primeiros aspectos.

O objetivo do presente projeto de lei é proteger os consumidores da prática abusiva das empresas de telefonia ao acabar com os atendimentos presenciais aos seus clientes.

A proposta amplia as formas de atendimento ao consumidor pelas empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, obrigando-as a manterem lojas físicas para atendimento ao consumidor.

Atualmente, a maioria das empresas oferecem, apenas, atendimento telefônico, deixando o consumidor em situação de desconforto, pois, muitas vezes, não consegue completar as ligações telefônicas, não lhe sendo oferecidas qualquer possibilidade de contato com a prestadora de serviço.

Como bem explanado na peça em análise, as empresas causam prejuízos a milhares de consumidores, pois, além de alienar parcela da população que não tem acesso à tecnologia proporcionada pelos *call centers* e pela internet, o fato de passarem a fornecer serviço exclusivamente por atendimento telefônico beneficia unicamente às companhias, em detrimento dos consumidores.

Encontramos suporte legal ao observarmos o disposto na Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007, que aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, especialmente no capítulo que diz respeito ao atendimento aos usuários, artigo 92 que:

***"Art. 92. A prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Relacionamento e de Atendimento e/ou Venda."***

A resolução determina ainda que a prestadora deve disponibilizar ao menos um Setor de Relacionamento por microrregião atendida em sua área de prestação de serviço. Da mesma forma, os setores de relacionamento devem atender aos mesmo requisitos de qualidade definidos para os setores de atendimento.



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Gabinete do Deputado JULIO CÉSAR



Nesse sentido, a medida proposta insere-se no campo da tutela das relações de consumo, matéria sobre a qual os Estados e o Distrito Federal detêm competência legislativa, conforme demonstra o art. 24, V, da Constituição Federal. Essa competência é exercida concorrentemente com a União, cabendo a esta, tão somente, a edição de normas gerais, e mesmo em relação às normas gerais é cabível a atividade legislativa estadual, em caráter suplementar à da União, segundo grafado na CF/88.

O mesmo artigo, inciso VIII, estabelece como de competência legislativa concorrente entre União, Estados e Distrito Federal, a responsabilidade por dano ao consumidor.

Desta forma, entendemos que as medidas propostas no projeto, se enquadram nos objetivos do art. 275, CF/88 que diz que "*o Estado promoverá a defesa do consumidor mediante adoção de política governamental própria e de medidas de orientação e fiscalização, definidas em Lei*".

Portanto, tal proposição está em coerência com as disposições da Lei Federal nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

Pelo exposto, somos, no âmbito desta Comissão de Constituição e Justiça, pela **ADMISSIBILIDADE DO PROJETO DE LEI Nº 1.509/2013**, por atender aos requisitos afetos a esta douta Comissão.

Sala da Comissões em, de 2017.

**DEPUTADO REGINALDO VERAS**  
Presidente

**DEPUTADO JULIO CÉSAR**  
Relator