



Recebido, Autue-se e
Inclua em pauta.

08 JUN 2016

1º Secretário



Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia

PROTOCOLO

ESTADO DE RONDÔNIA
Assembleia Legislativa

08 JUN 2016

Protocolo: 462/16
Processo: 462/16

PROJETO DE LEI

Nº

429/16

AUTOR: DEPUTADO JESUÍNO BOABAID - PMN

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento nas lojas operadoras de telefonia fixa e celular, e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RONDÔNIA DECRETA:

Art. 1º. Fica estabelecido às lojas de operadoras de telefonia fixa e celular, o tempo máximo de espera para atendimento aos usuários, no âmbito do Estado de Rondônia, considerando os seguintes prazos:

I – até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II – até 25 (vinte e cinco) minutos em véspera de feriados e datas comemorativas.

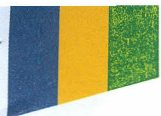
Art. 2º - O usuário do serviço de telefonia deverá receber senha com número de ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera para atendimento.

Art. 3º - Ficam as lojas de operadoras ou cartaz com dimensões mínimas de 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50cm (cinquenta centímetros) de largura, fixado em local visível no interior da loja, o tempo máximo de espera a que se refere o Art. 1º desta lei.

Art. 4º - O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará a instituição financeira ao pagamento de multa no valor de 1.000,00, aplicada pelos órgãos fiscais de defesa do consumidor, que será dobrada em caso de reincidência, sem prejuízo de outras cominações do art. 56 da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

I – O valor apurado pelas multas serão revestidos ao Fundo de Defesa do Consumidor – FUNDEC, gerido pelo Conselho Estadual de Defesa do Consumidor – CONDECON.

Art. 5º - Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias, a contar da data de sua publicação.



Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia		
PROTOCOLO	PROJETO DE LEI	Nº
AUTOR: DEPUTADO JESUÍNO BOABAID - PMN		
JUSTIFICATIVA Nobres Parlamentares, A prestação de serviços de comunicação teve um desempenho fabuloso no Brasil, a partir da década de noventa, com a privatização do setor e sua abertura ao capital estrangeiro. Segundo dados da Anatel, o número de celulares no Brasil ultrapassou 264 milhões, cifra que já supera a população do País. Entretanto, apesar deste crescimento fenomenal e da grande lucratividade do setor, as empresas têm adotado atitudes e práticas de menosprezo e desrespeito aos seus consumidores. De acordo com o cadastro de reclamações fundamentadas em termos de serviços essenciais à população, dois segmentos ainda se apresentam com grande destaque, sendo a Telecomunicações (Telefonia fixa, Telefonia móvel, TV por assinatura e Internet) e, Energia Elétrica. Segundo dados noticiados pelo PROCON Estadual, no ano de 2014 a Telefonia Fixa e Telefonia Celular, lideram o 3º lugar, com 4.349 e 4.227, reclamações. O atendimento on-line é demorado e manipulador, pois frequentemente desliga, quando o interesse do consumidor é cancelar serviços ou reclamar. Apesar das metas de atendimento estabelecidas pela agência reguladora, os descumprimentos das normas é a pratica corrente.		

Major Amarante 390 Arigolândia Porto Velho/RO.
Cep.: 76.801-911 69 3216.2816 www.ale.ro.gov.br





Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia			
PROTOCOLO		PROJETO DE LEI	Nº
AUTOR: DEPUTADO JESUÍNO BOABAID - PMN			
Por outro lado, a ANATEL na Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, mais especificamente pelo artigo 36, Parágrafo Único, <i>in verbis</i>: Art. 36. O Setor de Atendimento Presencial deve ser dimensionado de forma a atender o Consumidor em até 30 (trinta) minutos. Parágrafo único. A prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada consumidor. Assim, a própria agência Reguladora prevê o desrespeito com os consumidores, porém, apenas emana orientação geral às operadoras, carente de qualquer consequência jurídica às empresas que não dimensionem seu atendimento nos moldes do artigo acima mencionado. Vale ressaltar que as normas desprovidas de sanção têm a eficácia comprometida, citando aqui como exemplo, os bancos que ofereceram enorme resistências à aplicação do tempo de atendimento nas filas das agências, até a aprovação de leis com multas pesadas que fizeram as instituições repensarem e investirem em atendimento e tecnologia para a redução das filas. Outrossim, deve respeitar à dignidade do consumidor que é um dos objetivos da política nacional de relações de consumo, nos termos da Lei nº 8.078, art. 4º, <i>in verbis</i>: Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos			

Major Amarante 390 Arigolândia Porto Velho/RO.
Cep.: 76.801-911 69 3216.2816 www.ale.ro.gov.br

**DEPUTADOS
ESTADUAIS**
Unidos com o Povo
Assembleia Legislativa de Rondônia





Assmbleia Legislativa do Estado de Rondônia			
PROTOCOLO		PROJETO DE LEI	Nº
AUTOR: DEPUTADO JESUÍNO BOABAID - PMN			
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, atendidos os seguintes princípios: I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor; Nesse sentido, o referido PROJETO DE LEI, concretiza os objetivos acima referidos, ao coibir práticas desrespeitosas ao consumidor nos serviços de telefonia. Face o exposto, é que peço aprovação dos nobres pares do respectivo Projeto de Lei, com a finalidade de estabelecer o tempo máximo para atendimento dos clientes nas lojas de operadoras de telefonia. Plenário das deliberações. 08 de junho de 2016. Jesuino Boabaid Deputado Estadual Presidente da Comissão de Segurança Pública			

Major Amarante 390 Arigolândia Porto Velho/RO.
Cep.: 76.801-911 69 3216.2816 www.ale.ro.gov.br

