



PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2012

Altera a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, para dispor sobre a acessibilidade no serviço de atendimento ao consumidor dirigido à pessoa com deficiência visual e auditiva nas instituições financeiras.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O Capítulo VII da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, passa a vigorar com a seguinte redação:

“CAPÍTULO VII
DA ACESSIBILIDADE À COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E
SINALIZAÇÃO

.....

Art. 19-A. As instituições financeiras e as operadoras de cartão de crédito deverão oferecer serviço de atendimento ao consumidor com meios de comunicação acessíveis à pessoa com deficiência visual ou auditiva.

Art. 19-B. Para o atendimento das pessoas com deficiência auditiva de que trata o art.19-A, serão utilizados métodos que permitam a comunicação plena de forma universal.

Parágrafo único. Entre os métodos de que trata o *caput* deste artigo, poderão ser utilizados:

I – a internet, com atendimento *online*;

II – o cadastramento de pessoas da confiança do usuário, mediante documentação registrada em cartório, para representar, em casos de emergência, o consumidor com deficiência nos atendimentos por meio de telefones 0800.” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor cento e vinte dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO



Existe, hoje, uma indignação em relação à acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva nas agências bancárias. No caso dos surdos oralizados, essa indignação é ainda maior.

Vale informar que os surdos oralizados são pessoas com deficiência auditiva que, apesar de não ouvirem nem mesmo com aparelhos, falam normalmente (ainda que com sotaque típico) e se comunicam valendo-se da leitura labial. São pessoas que perderam a audição depois da aquisição da fala mediante a audição (também chamados de surdos pós-linguais) ou cujos pais acreditaram na oralização por meio da fonoterapia. O que os diferencia dos deficientes auditivos de graus mais leves é justamente o fato de serem incapazes de discriminar a fala auditivamente, mesmo utilizando próteses auditivas. O surdo oralizado raramente entende Libras. Ele precisa, sim, de legenda, uma vez que, geralmente, tem facilidade de leitura e tem o português como base linguística. Surdos oralizados usualmente se comunicam pela leitura labial.

Dentro desse universo, as opções que alguns serviços de atendimento têm oferecido ao público com deficiência auditiva é o telefone especial conhecido por TDD ou TS. Na verdade, são muitos os serviços de atendimento que colocam um serviço 0800 conectado com esse aparelho. Só que, apesar de as empresas oferecerem o 0800 especial por meio do TDD, o consumidor comum não o possui e a maioria esmagadora dos deficientes auditivos e de fala também não o têm em casa. Assim, o atendimento das pessoas com deficiência auditiva fica inviabilizado.

Muitas vezes, a solução tem sido a fraude: um parente ou um amigo se faz passar pela pessoa com deficiência para receber atendimento por telefone. Essa situação é ainda mais séria quando a pessoa com deficiência não tem alguém próximo em quem confiar. Nesses casos, a pessoa fica a mercê de pessoas desconhecidas, às vezes inescrupulosas.



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador Pedro Taques

Com o objetivo de sanar essa falha do atendimento da pessoa com deficiência auditiva, portanto, apresentamos esse projeto de lei, para o qual espero contar com o apoio dos nobres parlamentares.

Sala das Sessões,

PEDRO TAQUES
Senador da República