



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.308-B, DE 2016 **(Do Sr. Rômulo Gouveia)**

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para atualizar e ampliar os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. CABO SABINO); e da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. FÁBIO FARIA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, para atualizar e ampliar os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

*I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza e **compatíveis com os padrões internacionalmente adotados**, em qualquer ponto do território nacional;*

II – à preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade do serviço, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

III - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

IV - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

V – de acesso, em condições igualitárias, a eventuais promoções ofertadas pelo prestador do serviço de telecomunicações, proibida qualquer distinção entre novos usuários e usuários antigos de uma mesma operadora;

*VI - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços, **com especificação correta de quantidade, características, velocidades de conexão,***

franquias, composição, qualidade, tributos incidentes e outros elementos componentes da prestação dos serviços de telecomunicações, informação essa que deve estar disponível de maneira ostensiva e de fácil acesso na página principal das operadoras na internet;

VII – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas na prestação dos serviços de telecomunicações;

VIII – a tornar nulas quaisquer modificações de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou que se tornem excessivamente onerosas;

IX – à proteção da privacidade e dos dados pessoais, na forma da lei, e à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;

X - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

XI - à não suspensão de serviço, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

XII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço, cumprida a antecedência mínima para a notificação prevista em regulamento;

XIII - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

XIV - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço, no prazo máximo previsto em regulamento;

XV - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

*XVI - à **prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos** causados pela violação de seus direitos, **garantida a responsabilização solidária dos agentes de acordo com as suas atividades e assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;***

*XVII - à **facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.***

*Parágrafo único: A informação de que trata o inciso VII do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. **(NR)***

Art 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A Lei Geral de Telecomunicações - LGT (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997) completará, no ano que vem, 20 anos de existência. Em que pese as importantes mudanças de mercado que essa nova legislação trouxe, com a regulamentação da quebra do monopólio estatal sobre as telecomunicações e a abertura do setor ao capital privado, há ainda algumas lacunas a serem preenchidas no aparato legal do setor. A maior delas, sem dúvida, diz respeito aos direitos do consumidor, que são rotineiramente desrespeitados pelas operadoras de telecomunicações - prova disso é o alto número de reclamações registradas contra as operadoras de telefonia nos PROCONS de todo o País.

No nosso entender, existe, no que concerne à regulamentação dos direitos do consumidor dos serviços de telecomunicações, uma zona cinzenta gerada pela sobreposição da LGT ao Código de Defesa do Consumidor - CDC (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990). Deveria ser preponderante o entendimento de que a Lei Geral de Telecomunicações veio para acrescentar direitos àqueles já existentes no CDC, esclarecendo pontos específicos de interesse dos usuários dos serviços de telecomunicações. Teríamos, assim, ao menos duas legislações sobre o tema – o CDC, de caráter genérico, e a LGT, mais específica, ambos a se coadunarem na proteção do consumidor de telecomunicações.

Contudo, as operadoras de telefonia, de maneira deliberadamente parcial, teimam em proclamar a LGT como a “Constituição” do setor, refutando a aplicação do CDC nas relações de consumo que estabelecem com seus usuários. Ora, o que deve imperar é exatamente o oposto: por serem serviços essenciais, as telecomunicações devem ser desfrutadas pela população de um modo ainda mais efetivo do que outros serviços não essenciais, demandando, portanto, uma legislação de defesa do consumidor mais específica, detalhada e eficiente do que a que regula as relações de consumo em geral.

Exatamente por isso apresentamos o presente projeto de lei, que altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para atualizar e ampliar os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. O principal objetivo do projeto é dispor sobre a responsabilidade objetiva da operadora por dano ocasionado pela prestação ineficaz de serviços de telefonia móvel e fixa. Para tanto, propomos uma nova redação para o agora denominado inciso XVI do art. 3º da Lei nº 9.472, de 1997. Inspirado no que diz o Código de Defesa do Consumidor, nossa proposta estabelece a prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos causados pela violação dos direitos dos usuários de telecomunicações. Adicionalmente, prevemos a garantia da responsabilização solidária dos agentes, uma vez que a prestação dos serviços de telecomunicações, em muitos casos, envolve dois ou mais provedores.

Adicionalmente, o projeto traz algumas outras novidades, como a adoção de padrões internacionais como balizadores dos critérios de qualidade a serem seguidos pelas operadoras, a proibição da discriminação entre clientes antigos e novos na oferta de promoções, a correta informação do consumidor acerca dos elementos existentes na oferta do serviço, a proteção contra publicidade enganosa e abusiva, entre outros.

Desta forma, com a certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de Lei, conclamamos o apoio dos nobres Pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 18 de outubro de 2016

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 8, DE 1995

Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal.

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam a seguinte Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º O inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 21. Compete à União:

.....
.....

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens;

....."

Art. 2º É vedada a adoção de medida provisória para regulamentar o disposto no inciso XI do art. 21 com a redação dada por esta emenda constitucional.

Brasília, 15 de agosto de 1995

Mesa da Câmara dos Deputados	Mesa do Senado Federal
Deputado Luís Eduardo Presidente	Senador José Sarney Presidente
Deputado Ronaldo Perim 1º Vice-Presidente	Senador Teotonio Vilela Filho 1º Vice-Presidente
Deputado Beto Mansur 2º Vice-Presidente	Senador Júlio Campos 2º Vice-Presidente
Deputado Wilson Campos 1º Secretário	Senador Odacir Soares 1º Secretário
Deputado Leopoldo Bessone 2º Secretário	Senador Renan Calheiros 2º Secretário
Deputado Benedito Domingos 3º Secretário	Senador Levy Dias 3º Secretário
Deputado João Henrique 4º Secretário	Senador Ernandes Amorim 4º Secretário

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços,

incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I
 DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I
 DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto

ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.308/2016, de autoria do ilustre Deputado Rômulo Gouveia, visa ampliar atualizar e ampliar os direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações. Para tanto, reformula e acrescenta incisos ao artigo 3º, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral das Telecomunicações).

A proposição tramita em regime ordinário e submete-se à apreciação conclusiva das seguintes Comissões: de Defesa do Consumidor; de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; e de Constituição e Justiça e de Cidadania (arts. 24, II e 54, RICD).

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, dentro do prazo regimental, não foram apresentadas emendas à proposição, ora cabendo a mim a honrosa missão de relatá-la.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei sob minha relatoria reposiciona e reformula os doze incisos que compõem o art. 3º, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral das Telecomunicações - LGT), ao tempo em que acrescenta outros cinco dispositivos. Busca o autor da medida atualizar a disciplina protetiva dos usuários de serviços de telecomunicações e fortalecer a aplicação da LGT como norma específica acerca do tema, de forma compassada com o Código de Defesa do Consumidor, que já traça as diretrizes gerais das relações entre fornecedores e usuários.

Não podemos iniciar nosso opinativo sem nos render em elogios ao primoroso trabalho revelado no presente Projeto. Com extrema sensibilidade, o autor da medida cuidou de, em cada inciso, contextualizar a redação do art. 3º, da LGT, às particularidades do atual mercado de telecomunicações, porém em inteligência sinestésica com a sistemática protetiva traçada na Lei n. 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

De fato, a complexidade das relações de consumo em matéria de telecomunicações inviabiliza a adoção do Código de Defesa do Consumidor

como monobloco normativo. As especificidades de cada mercado impõem a construção de regras ajustadas e calcadas na melhoria da prestação de cada natureza de serviço. No caso, a proposição em análise robustece o rol de direitos dos usuários de telecomunicações, em acertada dosagem que acompanha o ritmo do desenvolvimento tecnológico e não engessa a atividade regulatória setorial; ao contrário, fortalece e instrumentaliza.

Da mesma forma, mantém-se permeável ao influxo das demais regras que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a exemplo do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Executivo Federal.

A par deste regramento, os arts. 8º, 9º e 22, da Lei 9.472/1997, conferiram à ANATEL a atribuição de estabelecer normas regulamentares em matéria de telecomunicações. Foram, assim, editadas, dentre outras, as Resoluções nº 426/2005, 460/2007, 477/2007 e 488/2007, que disciplinam, respectivamente: o serviço telefônico fixo comutado; as condições para a implementação da portabilidade; a prestação do serviço móvel pessoal; e os serviços de televisão por assinatura, todas com elenco específico dos direitos dos usuários, a serem observados pelas prestadoras. Nessa esteira, o aprimoramento do art. 3º, da LGT, construído para servir como diretrizes comuns a todas as modalidades de telecomunicações e complementares do Código de Defesa do Consumidor, fertiliza o terreno para a plena efetivação da atividade regulatória, na mesma trilha, inclusive, das metas da universalização.

Sabemos que os serviços de telecomunicações ainda ocupam o topo da lista de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor. Estudo elaborado pelo Procon/SP no ano de 2015¹ revela que três grandes grupos empresariais do ramo de telecomunicações no Brasil ocupam exatamente as três primeiras posições no ranking das empresas mais reclamadas, dentro de ampla lista com vários segmentos de atividades – superando, inclusive, o comércio varejista – números que se revelam preocupantes, sobretudo por representativo do Estado mais populoso do país.

No mesmo sentido, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor aponta que os serviços de telecomunicações já ocupam, por dois anos consecutivos (2014 e 2015), a terceira posição no seu ranking de atendimentos².

¹ http://www.procon.sp.gov.br/pdf/ranking_2015.pdf

² <http://www.idec.org.br/em-acao/em-foco/planos-de-saude-concentraram-um-terco-das-demandas-ao-idec-em-2015>

Não diferentemente, a ANATEL publicou evolução comparativa³ que aponta crescimento da média do índice de reclamações em praticamente todos os segmentos das telecomunicações nesse período.

Essa realidade, infelizmente, replica-se no aumento do volume de ações judiciais. Artigo publicado no sítio do Conselho Nacional de Justiça⁴ trouxe a lume a triste realidade de que demandas envolvendo serviços de telefonia já ocupam a terceira posição dentre as ações que chegam ao Supremo Tribunal Federal com preliminar de repercussão geral. Restou evidenciado, nesse contexto, a necessidade de normas que assegurem a qualidade do serviço, ao lado de uma política que estimule a conciliação e prevenção, como forma de frear o efeito multiplicador desses conflitos.

Desse modo, o aperfeiçoamento da legislação específica do setor de telecomunicações e a sua atualização de modo a fazer frente às demandas que cotidianamente surgem tornam-se imprescindíveis para tornar cada vez mais efetiva a tutela dos direitos dos consumidores de tais serviços.

A iniciativa sob análise incorpora com bastante completude essa necessidade, inclusive com a adoção inovadora de padrões internacionais balizadores da qualidade dos serviços prestados. Introduce, também, no rol de direitos do art. 3º, da LGT, a disciplina da responsabilidade objetiva e a previsão da responsabilidade solidária entre os agentes prestadores, tudo em reforço e complementação ao regime jurídico de proteção ao usuário já vigente.

Face ao exposto, entendemos que a proposição caminha para o aprimoramento da legislação consumerista e para a efetividade da sua aplicação, assim como fortalecerá a atuação da tutela administrativo-regulatória, razão pela qual somos pela integral **aprovação** do PL nº 6.308/2016, sem reparos.

Sala da Comissão, em 30 de março de 2017.

Deputado **CABO SABINO**

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 6.308/2016, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Cabo Sabino.

³ <http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/reclamacoes-na-anatel2/grupos-economicos>

⁴ <http://www.cnj.jus.br/agencia-cnj-de-noticias/artigos/13329-agias-reguladoras-e-o-poder-judicio>

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Rodrigo Martins - Presidente, João Fernando Coutinho - Vice-Presidente, Aureo, Carlos Eduardo Cadoca, Celso Russomanno, Chico Lopes, Eli Corrêa Filho, Eros Biondini, Ivan Valente, José Carlos Araújo, Kaio Maniçoba, Márcio Marinho, Ricardo Izar, Severino Ninho, Weliton Prado, André Amaral, Átila Lira, Cabo Sabino, Felipe Maia, Heuler Cruvinel, Jose Stédile, Júlio Delgado, Lucas Vergilio e Vinicius Carvalho.

Sala da Comissão, em 5 de abril de 2017.

Deputado RODRIGO MARTINS
Presidente

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.308/2016, da lavra do nobre deputado Rômulo Gouveia, tem como objeto expandir os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. Para isso, são propostas alterações no art. 3º da Lei Geral de Telecomunicações – LGT, Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

O projeto tem tramitação ordinária e apreciação conclusiva pelas comissões, tendo sido distribuído às Comissões de Defesa do Consumidor (CDC), de Ciência, Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI) para análise de mérito e para a Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJC) para avaliação dos aspectos de juridicidade e constitucionalidade.

Na CDC, o projeto recebeu parecer pela aprovação. Nesta CCTCI, dentro do prazo regimental, o projeto não recebeu emendas.

Não existem apensos.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 6.308/2016, ora sob análise, reescreve o art. 3º da Lei Geral de Telecomunicações - LGT, Lei nº 9.472/1997. O referido artigo trata dos direitos dos usuários e, com as revisões propostas, passará a ter mais cinco incisos e um parágrafo único.

De maneira geral, o autor traz alguns princípios gerais presentes no

Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078/90, combinadas com questões específicas do setor de telecomunicações. Em sua argumentação, o eminente deputado Rômulo Gouveia alega a existência de uma “zona cinzenta” gerada pela sobreposição da LGT e do CDC e que a LGT deveria acrescentar direitos àqueles já previstos no CDC.

Em que pese toda a argumentação referente às más condições dos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações e à liderança dessas mesmas operadoras nos rankings de reclamação, peço vênica para discordar do argumento de que o CDC e a LGT se sobrepõem.

Isso porque o próprio CDC já menciona, em seu art. 7º a necessidade de se obedecer a regramentos nacionais e internacionais vigentes (grifos nossos):

Art. 7º **Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes** de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, **da legislação interna ordinária**, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

A LGT, por sua vez, também reconhece os usuários dos serviços de telecomunicações como consumidores, como se percebe no art. 127 dessa Lei (grifos nossos):

Art. 127. A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e **aos direitos dos consumidores**, destinando-se a garantir:

Desta forma, entendo não haver qualquer conflito entre o CDC e a LGT, uma vez que o CDC traz normativos gerais e a LGT normativos mais específicos às idiossincrasias do setor de telecomunicações. Entretanto, se existem divergências sobre a possibilidade de aplicação dos princípios emanados pelo CDC ao setor de telecomunicações, uma mera remissão ao CDC na LGT pode resolver tal questão. É isso que proponho em substitutivo anexo a este voto.

Temo que com a reprodução direta de dispositivos do CDC na LGT

haja, na verdade, um reforço do argumento de que os direitos previstos no CDC não se aplicariam ao setor de telecomunicações. Isso porque se esses princípios já são aplicáveis, não haveria necessidade de replicá-los na legislação específica. Assim, uma alteração na LGT no sentido pretendido pela proposição poderia trazer o efeito contrário ao inicialmente desejado pelo autor, gerando aí sim uma zona cinzenta de possíveis conflitos entre as legislações. A solução ora proposta de fazer uma referência ao CDC na LGT visa justamente eliminar qualquer dúvida sobre a existência de uma “zona cinzenta”, trazendo segurança jurídica e clareza para a questão.

Superado esse ponto, existem outros que merecem uma atenção mais pormenorizada. O primeiro deles é referente à compatibilidade e respeito a padrões internacionais. O setor de telecomunicações necessita de tal compatibilidade para seu funcionamento, caso contrário, como poderia uma chamada telefônica cruzar o mundo e chegar a outros países ou como poderia a internet funcionar em âmbito global? A própria LGT reconhece essa importância, mencionando padrões e compromissos internacionais em diversas passagens. A inserção de inciso colocando como direito do usuário que os padrões de qualidade devem ser compatíveis com os padrões internacionalmente adotados me parece uma interferência demasiada nas competências da Anatel como órgão regulador setorial. Apesar dessa operação integrada mundial das redes de telecomunicações, existem peculiaridades locais referentes aos seus sistemas utilizados em cada local do mundo. A aplicação direta de normas internacionais sem uma avaliação das condições peculiares de cada norma poderia trazer eventuais incoerências à política setorial de telecomunicações, em prejuízo à soberania nacional. Além disso, a exigência de compatibilidade com normas internacionais colocaria o país como refém desses regramentos, numa posição necessariamente de seguidor de tendências, diminuindo as possibilidades de o país se tornar um líder setorial, ditando padrões e não os recebendo, sem uma maior reflexão sobre a sua aplicabilidade.

Outro tema tratado no projeto é o acesso, em condições igualitárias, a eventuais promoções ofertadas pelo prestador do serviço de telecomunicações, proibida qualquer distinção entre novos usuários e usuários antigos de uma mesma operadora. Esse é um tema que causa indignação a diversos usuários. Eles muitas

vezes são clientes antigos e já não estão mais sujeitos a fidelizações e, mesmo assim, não podem ter acesso a promoções ofertadas a novos usuários. Essa tática de captação de novos usuários, apesar de, em princípio, não ser uma violação de direitos, nos parece descabida, uma vez que o usuário pode, a qualquer momento, desfazer seu contrato, resguardadas eventuais penalidades referentes a prazos de permanência. Assim, o *modus operandi* das prestadoras não é nada mais do que a criação de barreiras artificiais para entrada de clientes antigos em novos planos promocionais. Desta forma, entendo como salutar acrescentar dispositivo dessa natureza na LGT.

Quanto aos aspectos de privacidade, também tratados pela matéria, entendo que a LGT já trata adequadamente do assunto. Isso porque ela já traz dispositivo nesse sentido, qual seja o inciso IX do art. 3º, que assim menciona:

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

(...)

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

Ademais, a alteração na numeração dos incisos deveria necessariamente estar refletida em outros artigos da LGT, como o art. 213, por exemplo, que faz menção explícita a incisos do art. 3º.

A última questão ainda não abordada refere-se aos prazos para resposta a reclamações e para notificação dos usuários em caso de suspensão do serviço. Entendo que essa disposição possa ser importante de modo a dar segurança aos usuários de que suas demandas terão prazo para serem respondidas, o que, de fato, já existe na regulamentação infralegal (arts. 9º e 10 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, da Anatel)⁵. Entretanto, a previsão em lei reforça essa expectativa de que há um prazo estabelecido, esclarecendo a questão. O mesmo acontece com a notificação de suspensão, que tem um capítulo inteiro dedicado ao tema no regulamento já mencionado (Capítulo VI do Título V).

Por todo o exposto, entendemos que a proposta tem aspectos meritórios, razão pela qual votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 6.308/2016, nos termos do substitutivo em anexo.

⁵ Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

Sala da Comissão, em 05 de julho de 2017.

Deputado FÁBIO FARIA
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 6.308, DE 2016

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para atualizar e ampliar os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, para atualizar e ampliar os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 3º.....

.....
III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço, **inclusive de acesso a eventuais promoções ofertadas pela prestadora, proibida qualquer distinção entre novos usuários e usuários antigos de uma mesma prestadora;**

.....
VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço, **cumprida a antecedência mínima para a notificação prevista em regulamento;**

.....
X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço, **no prazo máximo previsto em regulamento;**

.....
Parágrafo único. Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, em especial do Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8,078, de 11 de setembro de 1990. (NR)”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 05 de julho de 2017.

Deputado FÁBIO FARIA
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, com substitutivo o Projeto de Lei nº 6.308/2016, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Fábio Faria.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Goulart - Presidente, André de Paula e Roberto Alves - Vice-Presidentes, Arolde de Oliveira, Celso Pansera, Cesar Souza, Fábio Faria, Fabio Reis, Franklin, Jorge Tadeu Mudalen, Luiza Erundina, Marcos Soares, Missionário José Olimpio, Ricardo Izar, Ronaldo Martins, Sandes Júnior, Sandro Alex, Silas Câmara, Vitor Lippi, André Figueiredo, Bilac Pinto, Caetano, Fábio Sousa, Izalci Lucas, Josias Gomes, Lobbe Neto, Luiz Lauro Filho, Milton Monti, Odorico Monteiro, Paulo Magalhães e Thiago Peixoto.

Sala da Comissão, em 16 de maio de 2018.

Deputado GOULART
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO AO PL 6.308/16

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para atualizar e ampliar os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, para atualizar e ampliar os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 3º.....

.....

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço, **inclusive de acesso a eventuais promoções ofertadas pela prestadora, proibida qualquer distinção entre novos usuários e usuários antigos de uma mesma prestadora;**

.....

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço, **cumprida a antecedência mínima para a notificação prevista em regulamento;**

.....

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço, **no prazo máximo previsto em regulamento;**

.....

Parágrafo único. Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, em especial do Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. (NR)”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 16 de maio de 2018.

Deputado GOULART
Presidente

FIM DO DOCUMENTO