

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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 V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção II
Da Oferta

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 11.800, de 29/10/2008](#))

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO N.º 426, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2005

Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES –ANATEL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto n.º 2.338, de 7 de outubro de 1997,

e

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública n.º 641, de 8 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 9 de setembro de 2005.

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião n.º 374, realizada em 5 de dezembro de 2005, resolve:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, a vigor a partir de 1º de janeiro de 2006, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Revogar a Resolução n.º 85, de 30 de dezembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União de 31 de dezembro de 1998, a partir de 1º de janeiro de 2006.

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

PLÍNIO DE AGUIAR JÚNIOR
Presidente do Conselho, Substituto

ANEXO À RESOLUÇÃO N.º 426, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2005
REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I
DA ABRANGÊNCIA E OBJETIVOS

Art. 1º A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral - STFC é regida pela Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, por este Regulamento, por outros Regulamentos específicos e Normas aplicáveis ao serviço, pelos contratos de concessão ou permissão e termos de autorização celebrados entre as Prestadoras e a Anatel.

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

Art. 2º Este Regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e fruição do STFC, prestado em regime público e em regime privado.

.....
.....

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

Aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal -
SMP.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 6º da Lei nº 9.472 – Lei Geral de Telecomunicações - LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública no 642, de 15 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2005;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião no 444, de 27 de julho de 2007;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo no 53500.007889/2005,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º O Anexo a esta Resolução entra em vigor 6 (seis) meses após a publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Revogar, na mesma data prevista no caput, a Resolução no 316, de 27 de setembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União de 1º de outubro de 2002, e a Resolução no 354, de 18 de dezembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União de 22 de dezembro de 2003.

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

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007
REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

.....

TÍTULO V
DAS CARACTERÍSTICAS OPERACIONAIS DO SMP

.....

CAPÍTULO IV
DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

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 Atendimento.

§1º O acesso ao Centro de Atendimento deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o PGMQ-SMP.

§2º A gratuidade prevista no caput inclui as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional.

§3º As informações referentes aos endereços dos Setores de Atendimento, Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento devem ser disponibilizadas no Contrato de Prestação do SMP, conforme o art. 21, e na página da prestadora na Internet.

Art. 93. O Centro de Atendimento deve estar adaptado de forma a permitir o acesso gratuito de Usuários portadores de deficiência auditiva e da fala.

.....

.....

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto no 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública no 712, de 19 de maio de 2006, publicada no Diário Oficial da União do dia 26 de maio de 2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião no 455, de 11 de outubro de 2007;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo no 53500.020640/2004;

RESOLVE :

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG

Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

**REGULAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS ASSINANTES DOS
SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA**

.....
**CAPÍTULO IV
DOS DEVERES DA PRESTADORA**
.....

**Seção III
Do Atendimento ao Assinante**
.....

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

Art. 14. A Prestadora deve manter na Área de Prestação do Serviço, pelo menos, um Centro de Atendimento que ofereça atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência e telefônico.

§ 1º O atendimento pessoal, de forma presencial, ao Assinante, deve:

a) estar disponível, pelo menos, nas localidades onde exista ponto de venda do serviço ofertado pela Prestadora; e

b) ser prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação, em especial:

I – contestação de débitos;

II – solicitação de reparo;

III – emissão de segunda via do documento de cobrança;

IV – restabelecimento do serviço; e

V – correção de endereço e outros dados.

§ 2º O atendimento, quando por sistema, deve ser prestado por sistema devidamente qualificado para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação.

§ 3º O acesso telefônico, para os Assinantes, ao Centro de Atendimento deve estar acessível diariamente, no mínimo, das 9h às 21h, e ser:

I – gratuito para recebimento de reclamações; e

II – gratuito ou a custo de ligação local para os demais atendimentos telefônicos.

§ 4º No atendimento telefônico, a opção de acesso a telefonista ou atendente deve estar sempre disponível ao assinante.

Art. 15. Toda reclamação, solicitação de serviços, pedido de rescisão ou providência dirigidos ao Centro de Atendimento deve receber um número de registro seqüencial nos sistemas da Prestadora, que será sempre informado ao assinante, logo no início do atendimento.

Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, em campo específico no documento de cobrança, os 5 últimos números de registro seqüencial de suas reclamações, solicitação de serviços ou providências.

***Vide Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009.**

.....

.....

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 528, DE 17 DE ABRIL DE 2009

Altera o art. 2º, inciso IV; o art. 3º, incisos XXIII e XXIV; o art. 13; a alínea "b", do § 1º, do art. 14; o parágrafo único do art. 15; o art. 16; o art. 29 e o art. 30; inclui os incisos XIII e XIV no art. 2º; o § 4º no art. 16; os §§ 1º e 2º, no art. 27; e o art. 41; e revoga o art. 32 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução no 488, de 3 de dezembro de 2007.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE

TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelos arts. 17 e 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto no 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Anatel a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública no 29, de 4 de agosto de 2008, publicada no Diário Oficial da União do dia 5 de agosto de 2008;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo no 53500.020640/2004;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião no 519, de 16 de abril de 2009,

RE SOLVE :

Art. 1º Alterar o art. 2º, inciso IV; o art. 3º, incisos XXIII e XXIV; o art. 13; a alínea "b", do § 1º, do art. 14; o parágrafo único do art. 15; o art. 16; o art. 29, e o art. 30; incluir os incisos XIII e XIV no art. 2º; o § 4º, no art. 16; os §§ 1º e 2º no art. 27; e o art. 41; e revogar o art. 32 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução no 488, de 3 de dezembro de 2007, na forma do anexo a esta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 528, DE 17 DE ABRIL DE 2009

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

Art. 1º O art. 2º, inciso IV; o art. 3º, incisos XXIII e XXIV; o art. 13; a alínea "b", do § 1º, do art. 14; o parágrafo único do art. 15; o art. 16; o art. 29, e o art. 30 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução no 488, de 3 de dezembro de 2007, passam a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 2º.....
IV - Ativação: procedimento realizado pela prestadora que habilita o conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar associado a Ponto-Principal ou a Ponto-Extra a operar na rede da Prestadora."

"Art. 3º.....
XXIII- substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados no endereço do Assinante e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da Prestadora, que impeça a fruição do serviço;
XXIV- substituição, sem ônus, dos equipamentos da Prestadora instalados no endereço do Assinante, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto."

"Art. 13. A Prestadora deve solucionar as reclamações e responder adequadamente aos pedidos de informação recebidos dos Assinantes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do seu recebimento.

Parágrafo único..... "

"Art. 14.....

§1º.....

a).....

b) ser prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e encaminhar para solução qualquer solicitação, em especial:

I-.....

II-.....

III-.....

IV-.....

V-..... "

"Art. 15.....

Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, a qualquer momento e sempre que solicitados, inclusive por escrito, os números de registro sequencial e a respectiva descrição de suas reclamações, solicitações de serviços ou providências, relativos aos últimos 24 (vinte e quatro) meses."

.....
.....

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 86, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

Aprova o Regulamento de Numeração do STFC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto no artigo 22, inciso IV, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 e artigo 16, inciso V, do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, por meio do Circuito Deliberativo nº 62, realizado no dia 16 de dezembro de 1998, em conformidade com os artigos 23 a 26 do Regimento Interno da Agência, e

CONSIDERANDO a Norma nº 28/96 - Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular, aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações;

CONSIDERANDO os comentários recebidos, decorrentes da realização, pela ANATEL, da Consulta Pública nº 30, de 4 de maio de 1998, que trata dos assuntos relativos à numeração de serviços de telecomunicações, publicada no Diário Oficial do dia 5 de maio de 1998;

CONSIDERANDO que, de acordo com o que dispõe o Inciso I do Art. 214 da Lei 9.472, de 1997, cabe à ANATEL editar regulamentação em substituição aos Regulamentos, Normas e demais regras em vigor, resolve:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que estará disponível na página da ANATEL, na INTERNET, no endereço <http://www.anatel.gov.br>, a partir das 14h de 31 de dezembro de 1998.

Art. 2º Este Regulamento, com fundamento no Inciso I do Art. 214 da Lei 9.472, de 1997, substitui a Norma n.º 28/96 “Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular”, aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações, exceto quanto ao item 6.2 que permanece aplicável ao Serviço Móvel Celular.

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

RENATO NAVARRO GUERREIRO
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 86, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

**REGULAMENTO DE NUMERAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO
COMUTADO**

.....

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**TÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO DOS RECURSOS
DE NUMERAÇÃO**

**CAPÍTULO III
DA DESTINAÇÃO DOS RECURSOS
DE NUMERAÇÃO**

**Seção V
Do Código Não Geográfico**

Art. 27. Para o Código Não Geográfico, com formato [N10N9N8+N7N6N5N4N3N2N1], as séries N10N9N8 tem a seguinte Destinação:

I - “900”: série destinada ao atendimento de provedores de serviço de valor adicionado, indicando que o usuário originador se responsabiliza pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado e pelo adicional relativo ao serviço acessado;

II - “800”: série destinada à condição de prestação do STFC para instituição à qual o código está designado se responsabiliza pelo serviço acessado e pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado, caracterizando uma chamada sem ônus para o usuário originador; e

III - “0N9N8” a “7N9N8”, demais séries “8N9N8” e “9N9N8”: reserva.

Art. 28. O código será único para cada serviço em todo o território nacional e sua Designação objeto de ato específico da Agência.
