

PROJETO DE LEI N.º _____, DE 2016

(Do Sr. MARX BELTRÃO)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997, e a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, para assegurar a compensação pela suspensão, interrupção ou oferta de serviço de conexão à internet por velocidade abaixo da contratada.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte dispositivo, com a redação a seguir:

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

XI – à não cobrança ou ao ressarcimento em dobro dos valores pagos, conforme o caso, na hipótese de interrupção, suspensão ou entrega dos serviços em velocidade 60% inferior ao contratado;

VI – a informações claras e transmitidas de maneira simplificada sobre os contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, quando for solicitado, bem como acesso a aplicativos de maneira gratuita que permitam gerenciar e controlar o uso do serviço e o consumo de sua linha, com aviso automático pelo sistema em caso de lentidão ou congestionamento da rede; (NR)

Art. 2º A Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, passa a vigorar acrescida do seguinte dispositivo, com a redação a seguir:

“Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

§ 1º – *na hipótese prevista no inciso IV deste artigo, em havendo suspensão ou interrupção temporária da conexão à Internet ou entrega de velocidade inferior a 50% da contratada, o usuário fará jus à não cobrança ou ao ressarcimento em dobro dos valores pagos, caso já tenha quitado a fatura, independente de solicitação, devendo o valor ser restituído ou abatido no prazo máximo de 30 dias, na forma da regulamentação.*

§ 2º *Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas no § 1º deste artigo ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa:*

I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas previstas;

II - multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III - suspensão temporária das atividades em caso de descumprimento do previsto no § 1º deste artigo.” (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

A legislação das telecomunicações protege o consumidor em todos os aspectos da prestação do serviço, desde o fornecimento com qualidade e em condições e com informações adequadas, até a vedação à propaganda enganosa ou a garantia à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos. Tais direitos estão previstos, por exemplo, no artigo 3º da Lei Geral de Telecomunicações - Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997. Entre eles, está a inversão do ônus da prova, uma vez que é a prestadora que contém as informações acerca da eficácia ou não da prestação de serviço.

Recentemente, tais direitos foram consolidados no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, também conhecido como Código do Consumidor de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014. Entre as inovações trazidas pelo regulamento, está o direito do consumidor de receber a devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês *pro rata die*, em caso de pagamento de quantia cobrada indevidamente.

O RGC estabelece ainda que, a critério do consumidor, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos por meio de compensação por meio de abatimento no documento de cobrança ou pagamento por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, e ainda estipula os prazos para a operação, além de pagamento via sistema bancário, quando for cabível.

A preocupação relativa à cobrança indevida manifesta no ordenamento jurídico do setor justifica-se na medida em que a banda larga é o serviço que mais cresce no Brasil, uma vez que expressa o conceito pleno de convergência tecnológica, ou seja, voz, dados e vídeos sob o mesmo dispositivo. Somando-se a banda larga fixa e móvel, conforme o relatório da Anatel de 2014, mais de 50% das reclamações dizem respeito a esses serviços. Isso se deve também à rápida expansão desse segmento de mercado, que vem crescendo a uma variação de 53% a 100% de crescimento anual, conforme estatísticas da Anatel, atingindo 157,9 milhões de acessos móveis à internet no final de 2014.

Sendo a banda larga móvel a tecnologia que mais cresce, há que se considerar que os acessos têm como característica a instabilidade do sinal sem fio, independente da tecnologia utilizada (WCDMA, CDMA2000 e LTE são as mais comuns nos acessos de banda larga móvel). Já no fixo, modalidade prestada via Serviço de Comunicação Multimídia, existem hoje

cerca de 24 milhões de acessos de banda larga fixa, e as oscilações de velocidade e problemas na rede também têm sido uma constante.

Enquanto a Anatel disciplina, por meio de cautelar, o direito do consumidor à não interrupção dos serviços após o consumo da franquia de banda larga, neste Parlamento detectamos a necessidade de assegurar em lei o cumprimento das regras consumeristas no que diz respeito à cobrança indevida dos serviços em caso de interrupção da conexão, fato este bastante comum tanto no serviço de banda larga fixa quanto no de banda larga móvel.

Conforme relatório da Anatel de 2014, entre as reclamações dos usuários dos quatro principais serviços de telecomunicações – telefonia fixa, telefonia móvel (incluída banda larga), banda larga fixa e TV por assinatura, reparos foi o item mais reclamado pelos usuários, atrás apenas de cobrança. Analisando-se os números absolutos de reclamações registradas nos canais de atendimento ao consumidor da Anatel, conclui-se que quase meio milhão de pessoas tiveram queixas com relação a reparos no ano de 2014. Se considerarmos que muitas das queixas relativas à cobrança, que é o item mais reclamado na Anatel, referem-se a serviços interrompidos ou não prestados, porém cobrados, o quadro se agrava.

Na tentativa de corrigir essa falha no sistema de telecomunicações no País, apresentamos o presente projeto de lei, cujas medidas mais relevantes são:

- 1) proíbe a cobrança em caso de serviço de conexão à internet interrompido pela operadora por problemas técnicos;
- 2) prevê o ressarcimento em dobro dos valores cobrados e indevidamente pagos, em caso de interrupção dos serviços por problemas diversos que não seja a falta de pagamento;
- 3) estabelece o ressarcimento em dobro em caso de entrega de serviços de conexão à internet em limites inferiores a 60% da velocidade contratada;

- 4) prevê que compete à operadora o ônus da prova, uma vez que ela é detentora dos sistemas de operação e controle da rede de telecomunicações;
- 5) inclui o ressarcimento ou abatimento na conta em caso de interrupção da conexão de banda larga como um direito do consumidor previsto na Lei Geral de Telecomunicações.
- 6) *assegura ao consumidor o direito a informações claras e transmitidas de maneira simplificada sobre os contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, quando for solicitado, bem como acesso a aplicativos de maneira gratuita que permitam gerenciar e controlar o uso do serviço e o consumo de sua linha, com aviso automático pelo sistema em caso de lentidão ou congestionamento da rede;*
- 7) prevê penalidades com multa até suspensão temporária das atividades em caso de descumprimento deste dever de indenizar o consumidor pela má prestação dos serviços.

Tais alterações estão sendo propostas por meio de intervenções na LGT e no Marco Civil da Internet – Lei 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. E, entre esses princípios, está o “direito do usuário de não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização” (art. 7º, IV).

Tendo em vista o disposto na lei maior que rege os serviços de internet no Brasil, e com vistas a eliminar vácuo legal que vem causando prejuízos financeiros a milhares de usuários dos serviços de telecomunicações, pedimos o apoio dos Deputados para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2016.

Deputado MARX BELTRÃO