

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3172, DE 2019

(Apensados: PL 3335/19, PL 4181/19)

Dispõe sobre o adiamento do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados.

Autor: Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM

Relator: Deputado GURGEL

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO GILSON MARQUES

I – RELATÓRIO

Trata-se de Projeto de lei de autoria do ilustre deputado Carlos Henrique Gaguim (DEM/TO), que visa obrigar os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o serviço esteve interrompido durante o mês.

Como Justificativa, o autor argumenta que “um dos maiores problemas são as constantes interrupções no fornecimento dos serviços. Além dos serviços mencionados, os serviços públicos de fornecimento de água e luz, entre outros, também penalizam o consumidor, não somente com a deficiência na prestação do serviço, mas também com frequentes interrupções desses mesmos serviços”.

Foram apensadas as seguintes proposições:

- 1) **PL 3335/19**, de autoria do ilustre deputado Celso Russomano, que “altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, instituindo o direito do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura de receber reparação da prestadora em caso de falha no fornecimento do serviço, em valor proporcional ao número de horas do período de interrupção no fornecimento”.
- 2) **PL 4181/19**, de autoria do ilustre deputado Roberto de Lucena, que “institui o desconto de um 1/30 sobre o valor da tarifa de franquia mensal dos serviços de Telefonia e Internet por dia de interrupção de fornecimento”.

A proposição foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor; Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; Trabalho, de Administração e Serviço Público e Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54 RICD). Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II. Regime de Tramitação: Ordinária (Art. 151, III, RICD).

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, o relator, ilustre deputado Gurgel (PSL/RJ), concluiu pela aprovação da proposição em análise, com substitutivo.

É o relatório.

II - VOTO

O princípio da continuidade dos serviços foi inserido no Código de Defesa do Consumidor, sendo impostas regras protetivas no que se refere à prestação do serviço e sua interrupção.

No intuito de concretizar esses direitos do consumidor, a Anatel regulamentou a questão para os serviços prestados pelas empresas de telecomunicações.

Para uma melhor análise do projeto, elencamos abaixo alguns dispositivos de resoluções da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) os artigos que tratam sobre o assunto e já se encontram no ordenamento jurídico.

No que se trata do Serviço Móvel Pessoal (SMP), a Resolução nº 477/2007 prevê que a prestadora deverá oferecer reparação ao usuário afetado pela descontinuidade do serviço, nos seguintes termos:

“Art. 28. A prestadora deve oferecer reparação ao Usuário afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação”.

Para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), a Resolução nº 426/2005 estabelece que em caso de interrupção a prestadora deve conceder crédito ao assinante prejudicado, conforme exposto abaixo:

“Art. 32. Havendo interrupção do acesso ao STFC na modalidade local, a prestadora deve conceder crédito ao assinante prejudicado.

§ 1º Não é devido crédito se a interrupção for causada pelo próprio assinante.

§ 2º O crédito deve ser proporcional ao valor da tarifa ou preço de assinatura considerando se todo o período de interrupção”.

§ 3º O crédito relativo à interrupção superior a 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro) horas deve corresponder, no mínimo, a 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura.

§ 4º O crédito a assinante na forma de pagamento pós pago deve ser efetuado no próximo documento de cobrança de prestação de serviço, que deve especificar os motivos de sua concessão e apresentar a fórmula de cálculo.

§ 5º O crédito a assinante de terminal a que está vinculado crédito pré pago deve ser ativado e comunicado ao assinante em até 5 (cinco) dias úteis, contados do restabelecimento do serviço.

§ 6º O recebimento do crédito, pelo assinante, não o impede de buscar o ressarcimento que ainda entenda devido, pelas vias próprias.

§ 7º A concessão do crédito não exime a prestadora das sanções previstas na regulamentação, no contrato de concessão ou de permissão, ou no termo de autorização.”

Os serviços de TV por assinatura, regulamentados pela Resolução 488/2007, estão sujeitos às seguintes obrigações:

“Art. 6º O Assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 (trinta) minutos, deve ser compensado pela Prestadora, por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da Assinatura, correspondente ao período de interrupção.

§ 1º No caso de programas pagos individualmente, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.

§ 2º A duração da interrupção de que trata o caput, o valor e a forma de compensação devem:

I – constar no documento de cobrança do mês em que se der a interrupção se esta ocorrer antes da sua emissão; ou

II – constar do documento de cobrança do mês subsequente em que se der a interrupção se esta ocorreu após a emissão deste.

§ 3º A compensação deve ocorrer mediante ressarcimento quando não houver próximo documento de cobrança, salvo se houver débito do Assinante em aberto, ocasião em que o ressarcimento será descontado do débito.

O Regulamento prevê que em caso de interrupção a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 minutos, conforme transcrevemos abaixo:

“Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana,

devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

Assim, podemos perceber que os regulamentos da Anatel já contemplam – de forma mais detalhada – o objetivo do projeto em análise. Ademais os serviços continuados relacionados no projeto de lei operam de forma diferente, tendo, inclusive, reguladores distintos.

Diante do exposto o voto é pela REJEIÇÃO dos Projetos de lei 3172/19, PL 3335/19, PL 4181/19 e do Substitutivo.

Sala das Comissões, 03 de dezembro de 2019.

Deputado GILSON MARQUES (NOVO/SC)