



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

**PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO  
N.º 1.262, DE 2013  
(Do Sr. Carlos Souza)**

Susta a aplicação dos arts. 62 e 63 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, anexo à Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, da Anatel, que autorizam as operadoras do serviço a estipularem prazos de validade para os créditos pré-pagos de telefonia celular.

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

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

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Este Decreto Legislativo susta a aplicação dos artigos 62 e 63 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, anexo à Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, da Anatel, que autorizam as operadoras do serviço a estipularem prazos de validade para os créditos pré-pagos de telefonia celular.

Art. 2º Fica sustada a aplicação dos artigos 62 e 63 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, anexo à Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, da Anatel, que autorizam as operadoras do serviço a estipularem prazos de validade para os créditos pré-pagos de telefonia celular.

Art. 3º Este decreto legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

A legalidade do estabelecimento de prazos de validade para os créditos de telefonia celular representa hoje uma das principais causas de conflito entre as operadoras de telecomunicações e as instituições de defesa dos direitos do consumidor. Não por acaso, tramitam hoje na Câmara dos Deputados diversos projetos de lei que têm por objetivo proibir as prestadoras de impor restrições temporais ao uso dos créditos de telefonia móvel.

A polêmica em torno da matéria já foi remetida ao exame do Poder Judiciário, que recentemente se manifestou pela proibição da fixação de prazos de validade para os créditos pré-pagos. Em ação civil pública movida pelo Ministério Público Federal contra a Anatel e as operadoras Vivo, Oi, Amazônia Celular e Tim, a 5ª Vara Federal do Pará entendeu pela legalidade do estabelecimento de limite de tempo de validade para o uso dos créditos. No entanto, em agosto deste ano, a 5ª Turma do TRF da 1ª Região, em decisão unânime, pronunciou-se pelo provimento ao recurso interposto pelo Ministério Público contra a sentença proferida pela 5ª Vara.

De acordo com a decisão do Tribunal, as empresas estão proibidas de estipular prazos de validade para os créditos de telefonia móvel em

todo o País, sob pena da aplicação de multa diária de 50 mil reais. Também declarou nulas as normas regulamentares da Anatel e as cláusulas dos contratos que determinam a perda dos créditos não utilizados pelos usuários após a expiração do decurso de tempo fixado pela operadora. Em complemento, considerou nulos os dispositivos regulamentares e contratuais que condicionam a continuidade da prestação do serviço à aquisição de novos créditos. Por fim, obrigou as prestadoras a reativar o serviço dos consumidores cuja prestação tenha sido descontinuada em função da expiração dos créditos, bem como a devolver ao usuário a quantia correspondente ao saldo remanescente quando da interrupção do serviço.

Para o desembargador Souza Prudente, relator do processo no TRF, a prática da fixação de prazos de validade para os créditos de telefonia celular representa um confisco antecipado dos valores pagos pelo consumidor. Ainda segundo o magistrado, *“Afigura-se manifesta a abusividade da limitação temporal em destaque, posto que, além de afrontar os princípios da isonomia e da não discriminação entre os usuários do serviço público de telefonia, inserido no art. 3º, inciso III, da Lei nº. 9.472/97, na medida em que impõe ao usuário de menor poder aquisitivo discriminação injustificada e tratamento não isonômico em relação aos demais usuários desses serviços públicos de telefonia”*.

Em sua argumentação, o relator também assinala que essa prática afronta o inciso I do art. 39 Código de Defesa do Consumidor, que proíbe a empresa de *“condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”*. Essa situação se agrava diante da reconhecida importância da telefonia celular, um serviço público cuja prestação deve observar os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e moralidade, sem qualquer discriminação.

Por isso, o magistrado salienta que *“A Anatel não pode nem deve extrapolar os limites da legislação de regência, como no caso, a possibilitar o enriquecimento ilícito das concessionárias de telefonia móvel. Também não me convencem os argumentos no sentido de que a relação contratual estabelecida entre a concessionária e os usuários teria natureza eminentemente privada e, por isso, a fixação de determinado prazo de validade para os créditos por eles adquiridos não estaria sujeita à expressa previsão legal”*, haja vista o caráter de essencialidade do serviço de telefonia celular.

A origem da flagrante distorção apontada pelo desembargador está no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, anexo à Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, da Anatel – mais especificamente, nos seus artigos 62 e 63, transcritos a seguir (grifos nossos):

*“Art. 62. Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade.*

*§ 1º A prestadora pode oferecer créditos com qualquer prazo de validade desde que possibilite ao Usuário a aquisição de créditos, de valores razoáveis, com o prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.*

*§ 2º A Prestadora deve oferecer, no mínimo, em suas lojas próprias, créditos com validade de 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.*

*§ 3º Sempre que o Usuário inserir novos créditos a saldo existente, a prestadora deverá revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante pelo maior prazo, entre o prazo dos novos créditos inseridos e o prazo restante do crédito anterior.*

*§ 4º No caso de inserção de novos créditos, antes do prazo previsto para rescisão do contrato, os créditos não utilizados e com prazo de validade expirado serão revalidados pelo mesmo prazo dos novos créditos adquiridos.*

*§ 5º O Usuário deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente bem como do prazo de validade, de forma gratuita.*

*§ 6º O Usuário deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar.*

*§ 7º A Prestadora deve disponibilizar em seu Centro de Atendimento opção de consulta ao saldo de créditos do Usuário e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Usuário.*

*§ 8º Durante o prazo de validade dos créditos, a originação ou recebimento de chamadas que não importem em débitos para o Usuário não podem ser condicionados à existência de créditos ativos.*

*Art. 63. A suspensão parcial ou total da prestação do serviço obedece ao disposto neste artigo.*

*§ 1º Esgotado o prazo de validade, o serviço pode ser suspenso parcialmente, com bloqueio para chamadas originadas, bem como para o recebimento de Chamadas a Cobrar, permitida a originação, inclusive de chamadas a cobrar, e o recebimento de chamadas que não importem em débitos para o Usuário pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.*

*§ 2º Vencido o prazo previsto no parágrafo anterior, o serviço poderá ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.*

*§ 3º Vencido o prazo previsto no parágrafo anterior, o contrato de prestação do SMP pode ser rescindido pela prestadora.*

*§ 4º Enquanto durarem os bloqueios previstos nos parágrafos anteriores, deve ser permitido ao Usuário originar chamada para a prestadora para*

*ativar novos créditos, bem como para acessar serviços públicos de emergência previstos no art. 19.”*

Ao exorbitar do seu poder regulamentar, a Agência vem contribuindo para perpetuar a situação de desequilíbrio que existe na relação entre usuários e operadoras, em contrariedade ao que dispõem o Código de Defesa do Consumidor e a própria Lei Geral de Telecomunicações.

Considerando, pois, que a ilegalidade do estabelecimento de prazos de validade para os créditos de telefonia móvel já foi cabalmente demonstrada pelo Poder Judiciário, não resta outra alternativa a este Parlamento senão sustar os dispositivos normativos que tanto prejuízo vêm causando aos consumidores dos serviços de telefonia celular. Por esse motivo, elaboramos a presente proposição com o objetivo de sustar de imediato a aplicação dos dispositivos do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal que autorizam as operadoras a estipularem prazos de validade para os créditos pré-pagos de telefonia celular.

A medida proposta, além de estar perfeitamente alinhada com o poder-dever desta Casa de coibir o abuso do poder regulamentar do Poder Executivo, também contribuirá para pacificar em definitivo o entendimento das autoridades instituídas sobre a ilegalidade do estabelecimento de restrições temporais ao uso dos créditos de telefonia móvel.

Assim sendo, no uso das atribuições que o inciso V do art. 49 da Constituição Federal confere ao Congresso Nacional, solicitamos o valioso apoio dos nobres pares para a aprovação do presente Projeto de Decreto Legislativo.

Sala das Sessões, em 04 de setembro de 2013.

**Deputado CARLOS SOUZA**

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

**CONSTITUIÇÃO  
DA  
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
1988**

.....  
TÍTULO IV  
DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES

CAPÍTULO I  
DO PODER LEGISLATIVO

.....  
**Seção II**  
**Das Atribuições do Congresso Nacional**

.....  
Art. 49. É da competência exclusiva do Congresso Nacional:

I - resolver definitivamente sobre tratados, acordos ou atos internacionais que acarretem encargos ou compromissos gravosos ao patrimônio nacional;

II - autorizar o Presidente da República a declarar guerra, a celebrar a paz, a permitir que forças estrangeiras transitem pelo território nacional ou nele permaneçam temporariamente, ressalvados os casos previstos em lei complementar;

III - autorizar o Presidente e o Vice-Presidente da República a se ausentarem do País, quando a ausência exceder a quinze dias;

IV - aprovar o estado de defesa e a intervenção federal, autorizar o estado de sítio, ou suspender qualquer uma dessas medidas;

V - sustar os atos normativos do Poder Executivo que exorbitem do poder regulamentar ou dos limites de delegação legislativa;

VI - mudar temporariamente sua sede;

VII - fixar idêntico subsídio para os Deputados Federais e os Senadores, observado o que dispõem os arts. 37, XI, 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; ([\*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\*](#))

VIII – fixar os subsídios do Presidente e do Vice-Presidente da República e dos Ministros de Estado, observado o que dispõem os arts. 37, XI, 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; ([\*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\*](#))

IX - julgar anualmente as contas prestadas pelo Presidente da República e apreciar os relatórios sobre a execução dos planos de governo;

X - fiscalizar e controlar, diretamente, ou por qualquer de suas Casas, os atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta;

XI - zelar pela preservação de sua competência legislativa em face da atribuição normativa dos outros Poderes;

XII - apreciar os atos de concessão e renovação de concessão de emissoras de rádio e televisão;

XIII - escolher dois terços dos membros do Tribunal de Contas da União;

XIV - aprovar iniciativas do Poder Executivo referentes a atividades nucleares;

XV - autorizar referendo e convocar plebiscito;

XVI - autorizar, em terras indígenas, a exploração e o aproveitamento de recursos hídricos e a pesquisa e lavra de riquezas minerais;

XVII - aprovar, previamente, a alienação ou concessão de terras públicas com área superior a dois mil e quinhentos hectares.

Art. 50. A Câmara dos Deputados e o Senado Federal, ou qualquer de suas Comissões, poderão convocar Ministro de Estado ou quaisquer titulares de órgãos diretamente subordinados à Presidência da República para prestarem, pessoalmente, informações sobre assunto previamente determinado, importando crime de responsabilidade a ausência sem justificativa adequada. ([“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional de Revisão nº 2, de 1994](#))

§ 1º Os Ministros de Estado poderão comparecer ao Senado Federal, à Câmara dos Deputados ou a qualquer de suas comissões, por sua iniciativa e mediante entendimentos com a Mesa respectiva, para expor assunto de relevância de seu Ministério.

§ 2º As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal poderão encaminhar pedidos escritos de informação a Ministros de Estado ou a qualquer das pessoas referidas no *caput* deste artigo, importando em crime de responsabilidade a recusa, ou o não atendimento, no prazo de trinta dias, bem como a prestação de informações falsas. ([Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional de Revisão nº 2, de 1994](#))

.....

.....

## 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

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

## REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

---

### TÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E DAS PRESTADORAS DO SMP

---

#### CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

---

Art. 19. A prestadora deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus Usuários aos serviços públicos de emergência fixados em regulamentação editada pela Anatel.

§ 1º A prestadora, em conjunto com as demais envolvidas na chamada, deve encaminhar as chamadas de emergência aos serviços públicos de emergência situados no local mais próximo da Estação Rádio Base de origem da chamada.

§ 2º A gratuidade se estende aos valores associados à condição de Usuário Visitante.

§ 3º A prestadora deve, após solicitação dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência, encaminhar, respeitadas as limitações tecnológicas, as mensagens de texto de seus Usuários destinadas ao respectivo serviço público de emergência. [\(Incluído pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011\)](#)

§ 4º Os aspectos técnicos e operacionais relacionados ao envio das mensagens a que se refere o parágrafo anterior serão propostos e revistos periodicamente por Grupo de Trabalho, sob a coordenação da Agência, com participação dos prestadores de SMP e dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência que manifestarem interesse, cabendo à Anatel aprovar tais aspectos por meio de ato do Superintendente de Serviços Privados. [\(Incluído pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011\)](#)

§ 5º Entre os aspectos técnicos e operacionais a que se refere o parágrafo anterior, poderão constar, entre outros, prazos para implementação, topologia de rede, formas de conexão, requisitos mínimos de qualidade da entrega destas mensagens, parâmetros de localização da Estação Móvel do Usuário remetente da respectiva mensagem e granularidade dos locais de entrega destas mensagens, definidos em conjunto com o responsável pelo serviço público de emergência. [\(Incluído pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011\)](#)

§ 6º Não será devido qualquer tipo de remuneração às prestadoras envolvidas nas chamadas ou nas mensagens destinadas aos serviços públicos de emergência. [\(Redação dada pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011\)](#)

### TÍTULO III DAS REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SMP

CAPÍTULO I  
DAS REGRAS APLICÁVEIS A TODOS OS PLANOS DE SERVIÇO

**Seção I**  
**Das Disposições Gerais**

Art. 20. A prestação do SMP deve ser precedida da adesão, pelo Usuário, a um dos Planos de Serviço ofertados pela prestadora.

Parágrafo único. Os Planos de Serviço somente podem ser ofertados aos Usuários se houver garantias de imediata Ativação da Estação Móvel e sua utilização.

.....

TÍTULO III  
DAS REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SMP

.....

CAPÍTULO III  
DOS PLANOS PRÉ-PAGOS DE SERVIÇO

**Seção I**  
**Das Regras Gerais**

.....

Art. 62. Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade.

§ 1º A prestadora pode oferecer créditos com qualquer prazo de validade desde que possibilite ao Usuário a aquisição de créditos, de valores razoáveis, com o prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.

§ 2º A Prestadora deve oferecer, no mínimo, em suas lojas próprias, créditos com validade de 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.

§ 3º Sempre que o Usuário inserir novos créditos a saldo existente, a prestadora deverá revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante pelo maior prazo, entre o prazo dos novos créditos inseridos e o prazo restante do crédito anterior.

§ 4º No caso de inserção de novos créditos, antes do prazo previsto para rescisão do contrato, os créditos não utilizados e com prazo de validade expirado serão revalidados pelo mesmo prazo dos novos créditos adquiridos.

§ 5º O Usuário deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente bem como do prazo de validade, de forma gratuita.

§ 6º O Usuário deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar.

§ 7º A Prestadora deve disponibilizar em seu Centro de Atendimento opção de consulta ao saldo de créditos do Usuário e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Usuário.

§ 8º Durante o prazo de validade dos créditos, a originação ou recebimento de chamadas que não importem em débitos para o Usuário não podem ser condicionados à existência de créditos ativos.

Art. 63. A suspensão parcial ou total da prestação do serviço obedece ao disposto neste artigo.

§ 1º Esgotado o prazo de validade, o serviço pode ser suspenso parcialmente, com bloqueio para chamadas originadas, bem como para o recebimento de Chamadas a Cobrar, permitida a originação, inclusive de chamadas a cobrar, e o recebimento de chamadas que não importem em débitos para o Usuário pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

§ 2º Vencido o prazo previsto no parágrafo anterior, o serviço poderá ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

§ 3º Vencido o prazo previsto no parágrafo anterior, o contrato de prestação do SMP pode ser rescindido pela prestadora.

§ 4º Enquanto durarem os bloqueios previstos nos parágrafos anteriores, deve ser permitido ao Usuário originar chamada para a prestadora para ativar novos créditos, bem como para acessar serviços públicos de emergência previstos no art. 19.

## **Seção II Do Plano de Referência de Serviço**

Art. 64. Nenhum Plano Pré-Pago de Serviço pode ser ofertado pela prestadora sem que esta tenha à disposição o Plano de Referência de Serviço, de pagamento antecipado, de oferta obrigatória a todos os interessados.

.....

.....

## **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 V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

#### Seção IV Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: ([“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994](#))

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; [\(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994\)](#)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. [\(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994\)](#)

XI - *Dispositivo acrescido pela [Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999](#), transformado em inciso XIII, em sua conversão na [Lei nº 9.870, de 23/11/1999](#)*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995\)](#)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999\)](#)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

.....  
.....

**FIM DO DOCUMENTO**