



CÂMARA DOS DEPUTADOS
PROJETO DE LEI N.º 2.166-B, DE 2007
(Do Sr. Pedro Eugênio)

Dispõe sobre pedido de suspensão ou rescisão de contrato de prestação de serviço de telecomunicações; tendo pareceres: da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação deste e dos de nºs 2702/2007, 2931/2008, 3968/2008, 4230/2008, apensados, com substitutivo (relatora: DEP. CIDA DIOGO) ; e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e dos de nºs 2702/2007, 2931/2008, 3968/2008, 4230/2008, apensados, com substitutivo (relator: DEP. CHICO LOPES).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;

DEFESA DO CONSUMIDOR;

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 - Projetos apensados: 2702/2007, 2931/2008, 3968/2008 e 4230/2008

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

- parecer da relatora
- substitutivo oferecido pela relatora
- parecer da Comissão

IV - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- substitutivo oferecido pelo relator
- parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece a obrigatoriedade de as prestadoras de serviços de telecomunicações criarem canais múltiplos para solicitação de suspensão ou rescisão de contrato por parte do usuário.

Art. 2º As prestadoras de serviços de telecomunicações deverão criar canais de relacionamento múltiplos, como *call center*, *e-mail* e formulário no documento de cobrança, para que o usuário encaminhe pedido de suspensão ou rescisão de contrato junto à empresa.

Art. 3º O documento de cobrança ao usuário, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços, deverá conter também formulário para o pedido de cancelamento de contrato com o fornecedor, na forma da regulamentação.

§ 1º O formulário deverá ser pré-postado para o envio à qualquer região do País sem custo para o usuário.

§ 2º O prestador de serviço deverá enviar ao usuário, via postal ou por outra forma indicada pelo mesmo, comprovante de suspensão ou rescisão do contrato, bem como todos os dados relativos a débitos pendentes de quitação, assim como o respectivo documento de cobrança.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Tradicionalmente, a telefonia é um dos segmentos líderes do ranking de reclamações dos órgãos de defesa do consumidor, em especial o Procon. Em parte, na telefonia móvel, esse grau de insatisfação e a má qualidade dos serviços se deve ao rápido crescimento da planta, que saltou de 31.037.826 de julho de 2002 para 108.519.664 em julho de 2007. As empresas não tiveram capacidade instalada nem estrutura suficiente para fazer face à expansão abrupta do sistema. Na telefonia fixa, também houve uma rápida expansão, no período pós-privatização,

com o aumento da base de assinantes de 12,3 milhões em 1994 para 38,8 milhões em, 2002, muito embora a base esteja estagnada desde então.

Outra razão para o excessivo número de reclamações contra as telefônicas foi o fechamento das lojas de atendimento presencial, após a privatização das empresas estatais, a partir de 1998. Restou ao usuário, tão somente, a opção de atendimento via *call center*, que sempre esteve, igualmente, aquém das expectativas e das necessidades dos clientes. Os novos contratos de telefonia, tanto móvel quanto celular, obrigam a reabertura das lojas de atendimento presencial.

O novo Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), aprovado pela Resolução 477, de 7 de agosto de 2007, determina que as prestadoras deverão ter pelo menos uma loja para cada microrregião de 200 mil habitantes, dentro de 24 meses, e uma loja para cada microrregião de 100 mil habitantes, em até 48 meses. Também deverá haver uma loja para cada grupo de 400 mil habitantes.

Conforme as regras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), as empresas estão obrigadas a manter atendimento pessoal em todo o País. Mas, independente da reabertura de lojas, acreditamos que é preciso dar ao usuário o direito de escolher qual a interface que pretende utilizar para se relacionar com a operadora.

Um dos problemas é que, com o aumento da competição entre os operadores, seja no fixo ou no móvel, está cada vez mais difícil rescindir um contrato. Tem sido comum casos em que usuários passam longo tempo em *call centers* na tentativa de cancelar uma linha fixa, sem sucesso.

Esta medida que ora propomos visa proporcionar conforto ao usuário no sentido de ter várias opções para tomar a decisão de romper o contrato e adquirir os serviços de outra prestadora. Assim, é um mecanismo de fortalecimento da concorrência, ao assegurar que o cliente mude de operadora quantas vezes desejar, com agilidade e segurança. Nada mais estamos fazendo do que garantir os direitos do usuário, como o de suspensão ou interrupção do serviço prestado, quando solicitar.

Certos de que a proposta fortalecerá os direitos do consumidor, previstos na Constituição de 1988 e na legislação pertinente, como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), pedimos o apoio dos nobres colegas no sentido do acolhimento dessa proposição.

Sala das Sessões, em 04 de outubro de 2007.

Deputado PEDRO EUGÊNIO

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

LEI Nº 8.078, DE 11 SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a Proteção do Consumidor e dá outras providências.

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 artigos 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.

.....
.....

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

PROJETO DE LEI N.º 2.702, DE 2007

(Do Sr. Luiz Carlos Hauly)

Dispõe sobre a suspensão automática do serviço de telefonia celular.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-2166/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito à suspensão automática do serviço de telefonia prestado.

§ 1º. Caberá a empresa concessionária do serviço de telefonia disponibilizar atendimento telefônico ou por meio eletrônico para o consumidor efetuar, gratuitamente, o cancelamento da sua assinatura.

§ 2º. O cancelamento será considerado válido a partir da data da solicitação efetuada pelo consumidor junto à empresa prestadora do serviço de telefonia fixa ou celular.

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

JUSTIFICAÇÃO

Atualmente, a obtenção de linhas de telefonia celular são extremamente facilitadas com a habilitação automática da linha telefônica.

Isto permitiu que o número de telefones habilitados no país ultrapasse 116 milhões em novembro de 2007, em telefonia celular e 42 milhões em telefonia fixa, de acordo com dados publicados na imprensa.

Entretanto, para o cancelamento da linha, o consumidor passa por um verdadeiro calvário, face às dificuldades que lhe são apresentadas pela concessionária do serviço de telefonia celular.

Deste modo, a presente proposição visa a assegurar que o consumidor encontre a mesma facilidade que obteve para adquirir a linha telefônica, a tenha quando desejar cancelar os serviços.

Assim, comunicando à concessionária por meio eletrônico ou via telefone disponibilizado pela concessionária do serviço, fica o consumidor, a partir daquela data, exonerado de qualquer responsabilidade sobre a continuação da prestação de serviços.

Pelo alcance e importância da medida, contamos com o apoio dos nobres Pares para sua aprovação.

Sala das Sessões, em 19 de dezembro de 2007.

Deputado LUIZ CARLOS HAULY
PSDB-PR

PROJETO DE LEI N.º 2.931, DE 2008

(Do Sr. Beto Faro)

Dispõe sobre procedimentos para o cancelamento de contratos de serviços de telefonia, Internet, televisão por assinatura e cartão de crédito.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-2166/2007.

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Esta Lei define os procedimentos para o cancelamento, pelos

usuários, dos serviços de telefonia, Internet, televisão por assinatura e cartão de crédito.

Os usuários adimplentes dos serviços de telefonia fixa e móvel, de acesso à Internet, das distintas modalidades de televisão por assinatura e de cartão de crédito poderão, a qualquer momento, e sem custo adicional, mesmo a título de multa por descumprimento de fidelidade, proceder ao cancelamento dos contratos com as respectivas empresas prestadoras dos serviços mediante os seguintes procedimentos, alternativamente aos já adotados pelas empresas:

I – correio eletrônico dirigido ao serviço de atendimento ao cliente da empresa correspondente que obrigatoriamente deverá responder de maneira automática;

II – por meio de correspondência postal registrada, dirigida ao serviço de atendimento ao cliente da respectiva empresa.

Parágrafo único. As respostas automáticas, a que se refere o inciso I, e os comprovantes emitidos pelos correios, nos casos do inciso II, poderão ser utilizados para efeito de comprovação de pedidos de cancelamento.

Art. 1º Os prazos para a efetivação dos cancelamentos dos serviços, previstos nesta Lei, são de:

I - até 36 horas após a data da transmissão do correio eletrônico;

II - até 08 dias úteis após a data da postagem da correspondência.

Art. 2º Os boletos de cobrança dos serviços de que trata esta Lei, bem assim como os sítios eletrônicos das empresas devem conter em local de fácil acesso, os endereços postais e eletrônicos dos serviços de atendimento aos clientes.

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

JUSTIFICAÇÃO

É de conhecimento público a grande dificuldade que enfrentam usuários de diversos tipos serviços quando o assunto é o cancelamento de seus contratos de prestação. Longos tempos de espera nos *call-centers*, ligações muitas vezes tarifadas, interrupção das ligações e outros empecilhos que tornam os contatos com as centrais de atendimento tarefas penosas e dispendiosas. Como reflexo dessas práticas, as empresas administradoras de cartões de crédito, bem como as diversas prestadoras de serviços de telecomunicações são, reiteradamente, campeãs nos índices de queixas nos órgãos de defesa do consumidor e nas agências setoriais.

Apesar do inegável avanço que representou a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, o usuário não possui garantia, clara, de acesso a centrais de atendimento. Ademais, os consumidores não contam com previsão legal, no Código, que lhes garanta facilidades para o cancelamento dos serviços e dos contratos. Dessa maneira, o que se verifica é que as empresas não praticam as mesmas facilidades oferecidas quando da contratação dos serviços no cancelamento dos contratos.

A Anatel - Agência Nacional das Telecomunicações -, sensível à situação enfrentada pelos consumidores, alterou recentemente a regulamentação dos serviços de telefonia fixa e celular. Dentre as novas obrigações das operadoras se encontra a obrigatoriedade da existência de oficinas de atendimento presencial, o envio dos contratos aos usuários e a possibilidade de registrar reclamações e solicitações de serviços.

No entanto, entendemos que é preciso avançar mais nos direitos dos usuários, incluindo novos serviços, como os cartões de créditos. Esse é o motivo do oferecimento do presente projeto de lei. A proposta estabelece a obrigatoriedade do cancelamento dos contratos mediante instrumentos de fácil execução por parte dos usuários e, por outro lado, de fácil comprovação por parte das empresas. O envio de carta registrada ou correio eletrônico são considerados instrumentos suficientes para a solicitação do fim dos serviços. Dessa simples forma caberá às empresas, e não mais aos usuários, a comprovação documental e arcar

com o ônus de perfazer intrincados procedimentos para o cancelamento dos serviços.

Diante ao exposto, contamos com o apoio dos nobres pares para a APROVAÇÃO do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 04 de março de 2008.

Deputado Beto Faro

PROJETO DE LEI N.º 3.968, DE 2008 **(Do Sr. Renato Amary)**

Dispõe sobre o cancelamento de contratos de prestação de serviços de telecomunicações.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-2166/2007.

APRECIÇÃO:
Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o cancelamento dos contratos de prestação de serviços de telecomunicações.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo 213-A:

“Art. 213-A O usuário de serviços de telecomunicações terá seu contrato de fornecimento de serviço cancelado em no máximo quarenta e oito horas contadas a partir de sua solicitação.

§ 1º O usuário de serviços de telecomunicações poderá requerer o cancelamento de seu contrato por meio de correio

eletrônico, carta, serviço específico oferecido pela prestadora em seu sítio na Internet ou por meio de atendimento telefônico.

§ 2º Não serão passíveis de cobrança qualquer fruição de serviço ocorrida após o prazo estabelecido no caput deste artigo.

§ 3º A inobservância do disposto neste artigo sujeitará a prestadora de serviços de telecomunicações à multa.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor no ato de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A inexistência de uma norma legal que regulamente o rito de cancelamento dos contratos de prestação de serviços estabelecidos entre as operadoras de telecomunicações e os consumidores leva a uma série de abusos cometidos por parte das empresas.

Os consumidores que não mais se interessam pelas linhas de telefonia fixa ou celular encontram cada vez mais obstáculos para conseguir cancelar seus contratos. As empresas de telecomunicações usam uma série de artifícios para manter os usuários presos ao contratos, a fim de manter a fruição de obrigações financeiras.

Esta prática é extremamente deletéria e afronta os mais básicos direitos dos consumidores, motivo pelo qual apresento esta proposição que introduz um artigo na Lei Geral de Telecomunicações criando um rito sumário de cancelamento de contratos de prestação de serviços de telecomunicações.

Assim, estabelecemos um decurso máximo de quarenta e oito horas para que as empresas atendam as solicitações de cancelamento dos consumidores, prazo a partir do qual fica proibida a imposição de novas obrigações financeiras. Definimos, também, que as solicitações de cancelamento poderão ser formalizadas por meio de correio eletrônico, de carta, de serviço específico a ser oferecido pela prestadora em seu sítio da Internet ou de serviço de atendimento telefônico.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 02 de setembro de 2008.

Deputado Renato Amary

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

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 IV
DA REESTRUTURAÇÃO E DA DESESTATIZAÇÃO DAS EMPRESAS FEDERAIS DE
TELECOMUNICAÇÕES**
.....

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS
.....

Art. 213. Será livre a qualquer interessado a divulgação, por qualquer meio, de listas de assinantes do serviço telefônico fixo comutado destinado ao uso do público em geral.

§ 1º Observado o disposto nos incisos VI e IX do art. 3º desta Lei, as prestadoras do serviço serão obrigadas a fornecer, em prazos e a preços razoáveis e de forma não discriminatória, a relação de seus assinantes a quem queira divulgá-la.

§ 2º É obrigatório e gratuito o fornecimento, pela prestadora, de listas telefônicas aos assinantes dos serviços, diretamente ou por meio de terceiros, nos termos em que dispuser a Agência.

Art. 214. Na aplicação desta Lei, serão observadas as seguintes disposições:

I - os regulamentos, normas e demais regras em vigor serão gradativamente substituídos por regulamentação a ser editada pela Agência, em cumprimento a esta Lei;

II - enquanto não for editada a nova regulamentação, as concessões, permissões e autorizações continuarão regidas pelos atuais regulamentos, normas e regras;

III - até a edição da regulamentação decorrente desta Lei, continuarão regidos pela Lei nº 9.295, de 19 de julho de 1996, os serviços por ela disciplinados e os respectivos atos e procedimentos de outorga;

IV - as concessões, permissões e autorizações feitas anteriormente a esta Lei, não reguladas no seu art. 207, permanecerão válidas pelos prazos nelas previstos;

V - com a aquiescência do interessado, poderá ser realizada a adaptação dos instrumentos de concessão, permissão e autorização a que se referem os incisos III e IV deste artigo aos preceitos desta Lei;

VI - a renovação ou prorrogação, quando prevista nos atos a que se referem os incisos III e IV deste artigo, somente poderá ser feita quando tiver havido a adaptação prevista no inciso anterior.

.....

PROJETO DE LEI N.º 4.230, DE 2008

(Do Sr. José Airton Cirilo)

Proíbe a renovação automática de contratos de assinante de serviços de telecomunicações.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-2166/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

O Congresso Nacional decreta:

Art. 4º Esta lei dispõe sobre as condições para a renovação dos contratos celebrados entre prestadores de serviços de telecomunicações e seus assinantes.

Art. 5º Findo o prazo dos contratos de que trata esta Lei, suas renovações somente poderão ocorrer mediante prévia e expressa autorização por parte do assinante.

§ 1º Não serão permitidas práticas de renovação automática dos contratos.

§ 2º A renovação, quando consentida, terá prazo máximo de um ano.

§ 3º A prestadora deverá estabelecer um canal de comunicação gratuito para o assinante manifestar o seu interesse na renovação dos contratos.

A prestadora que descumprir esta Lei estará sujeita às sanções previstas nos artigos 173 a 182 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 6º Esta lei entra em vigor trinta dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os assinantes dos serviços de telefonia se encontram atualmente presos a diversos planos de serviços que exigem longas fidelizações e implicam altas faturas. A tática das empresas, ou plano de negócios no jargão empresarial, consiste em aumentar de maneira constante os gastos do assinante também conhecido como ARPU, do inglês, Remuneração Média Por Assinante.

Esses planos representam, na verdade, uma armadilha para o consumidor, pois, quando este se dá conta que poderia reduzir o valor de sua conta, se encontra fora de prazo tendo que esperar, em alguns casos, por mais do que um ano para pleitear repactuação.

No sentido de coibir a prática nociva para o consumidor, apresentamos o presente projeto de lei. Mediante a proposta, o usuário deverá optar, de maneira periódica e expressa, pela renovação dos contratos. Assim, findo o prazo inicialmente contratado e caso não manifeste sua pretensão de continuidade, o usuário estará desobrigado do pagamento dos valores relativos ao plano de serviços contratado anteriormente.

Cabe lembrar que esta facilidade deve ser estendida a todos os usuários de serviços de telecomunicações, uma vez que a prática é generalizada em todo o setor, tal como televisão por assinatura ou acesso e provimento à Internet.

Por fim, salientamos que a regulamentação expedida pela Anatel não protege o usuário das práticas de vendas de planos uma vez que a fidelização é permitida e os contratos de adesão podem ser indefinidamente renovados, sem o conhecimento e consentimento do assinante.

Face ao exposto, solicitamos aos nobres pares o apoio à **APROVAÇÃO** do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 05 de novembro de 2008.

Deputado José Airton Cirilo

<p>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</p>

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:

.....

**TÍTULO VI
DAS SANÇÕES**

**CAPÍTULO I
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

Art. 175. Nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa.

Parágrafo único. Apenas medidas cautelares urgentes poderão ser tomadas antes da defesa.

Art. 176. Na aplicação de sanções, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência específica.

Parágrafo único. Entende-se por reincidência específica a repetição de falta de igual natureza após o recebimento de notificação anterior.

Art. 177. Nas infrações praticadas por pessoa jurídica, também serão punidos com a sanção de multa seus administradores ou controladores, quando tiverem agido de má-fé.

Art. 178. A existência de sanção anterior será considerada como agravante na aplicação de outra sanção.

Art. 179. A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) para cada infração cometida.

§ 1º Na aplicação de multa serão considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

§ 2º A imposição, a prestadora de serviço de telecomunicações, de multa decorrente de infração da ordem econômica, observará os limites previstos na legislação específica.

Art. 180. A suspensão temporária será imposta, em relação à autorização de serviço ou de uso de radiofrequência, em caso de infração grave cujas circunstâncias não justifiquem a decretação de caducidade.

Parágrafo único. O prazo da suspensão não será superior a trinta dias.

Art. 181. A caducidade importará na extinção de concessão, permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, nos casos previstos nesta Lei.

Art. 182. A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos de licitação.

Parágrafo único. O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a cinco anos.

CAPÍTULO II DAS SANÇÕES PENAIS

Art. 183. Desenvolver clandestinamente atividades de telecomunicação:

Pena - detenção de dois a quatro anos, aumentada da metade se houver dano a terceiro, e multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Parágrafo único. Incorre na mesma pena quem, direta ou indiretamente, concorrer para o crime.

.....
.....

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.166, de 2007, de autoria do Deputado Pedro Eugênio, pretende obrigar as prestadoras de serviços de telecomunicações a criarem canais múltiplos de comunicação que permitam aos usuários solicitarem a suspensão ou a rescisão de seus contratos.

Alega o ilustre autor da matéria que o atendimento via *call centers* que substituiu, a partir de 1998, o atendimento presencial quando houve o fechamento da maioria das lojas mantidas pelas prestadoras, está aquém das expectativas e necessidades dos usuários de serviços de telecomunicações. Esse fato, juntamente com a má qualidade dos serviços prestados, explica, segundo ele, o grande número de reclamações apresentadas aos órgãos de defesa do consumidor contra as prestadoras de telecomunicações.

Mesmo a reabertura de lojas para atender ao novo regulamento do Serviço Móvel Pessoal ou aos contratos de concessão do STFC, não invalidam, na opinião do Deputado Pedro Eugênio, a iniciativa de se criar mecanismos que facilitem o exercício do direito, que vem sendo negado aos usuários, de rescindir ou suspender um contrato, em especial a partir do momento em que se acirrou a competição entre prestadoras.

À proposição foram apensados, inicialmente, duas proposições:

- Projeto de Lei nº 2.702, de 2007, de autoria do Deputado Luiz Carlos Hauly, que “dispõe sobre a suspensão automática do serviço de telefonia celular”. A intenção do autor é obrigar que a empresa torne disponível atendimento telefônico ou por meio eletrônico para que o usuário solicite o cancelamento da assinatura, ao mesmo tempo em que estabelece que o procedimento será validado na data da solicitação.
- Projeto de Lei nº 2.931, de 2008, de autoria do Deputado Beto Faro, é o único que também “dispõe sobre

procedimentos para o cancelamento de contratos de serviços de telefonia, Internet, televisão por assinatura e cartão de crédito.” Nesse caso, o autor define dois canais de comunicação a serem utilizados pelos usuários: correio eletrônico e correspondência postal registrada, sendo que tanto a resposta automática, no primeiro caso, como o recibo emitido pelos Correios, no segundo, poderão ser utilizados para comprovação dos pedidos de cancelamento.

Cumprе ressaltar que, em novembro de 2008, o Deputado Dr. Nechar apresentou parecer, que não foi apreciado por esta Comissão, pela aprovação de um Substitutivo que propunha a alteração da legislação de defesa do consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), estabelecendo condições para o cancelamento automático de contratos por iniciativa dos usuários.

Após essa data, foram apensados mais dois projetos de lei à proposição principal:

- Projeto de Lei nº 3.968, de 2008, de autoria do Deputado Renato Amary, que “dispõe sobre o cancelamento de contratos de prestação de serviços de telecomunicações”, A proposta estabelece vários canais de comunicação a serem utilizados pelos usuários: correio eletrônico, carta, serviço específico oferecido pela prestadora em seu sítio na Internet ou por meio de atendimento telefônico.
- Projeto de Lei nº 4.230, de 2008, de autoria do Deputado José Airton Cirilo, que “proíbe a renovação automática de contratos de assinante de serviço de telecomunicações”. Na verdade, esse projeto é o único que não trata de cancelamento, mas sim de renovação automática que, segundo o texto, passaria a estar vedada, sendo necessário o consentimento do cliente para sua efetivação.

Cabe à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática posicionar-se sobre o mérito do projeto principal e dos apensados, aos quais não foram apresentadas emendas durante o prazo regimental.

É o relatório.

II – VOTO DA RELATORA

São de amplo conhecimento as dificuldades enfrentadas pelos usuários de telecomunicações para suspenderem ou cancelarem a prestação de um dado serviço. A maioria de nós já passou pelo constrangimento de ligar para as centrais de atendimento e ser obrigado a esperar vários minutos para ser atendido e ter que fornecer explicações sobre as razões que os levaram a desistir de se relacionar com aquela prestadora. Muitas vezes, depois de extensa conversa com a operadora do *call-center*, somos surpreendidos com o desligamento da ligação sem qualquer motivo aparente, a não ser o fato de evitar a finalização do pedido de cancelamento do serviço.

As quatro primeiras iniciativas apresentadas pretendem, portanto, criar formas de agilização desse procedimento, obrigando as prestadoras a tornarem disponíveis outras formas de comunicação que permitam ao usuário proceder a um pedido de cancelamento sem necessidade de se submeter ao martírio das imensas filas nas lojas ou do contato via centrais de atendimento telefônico.

A última proposição em análise, como dissemos anteriormente, pretende tratar da renovação de contratos que também causa muitas dores de cabeça aos usuários, aos quais é repassado o ônus de cancelar o contrato renovado automaticamente pelos prestadores sem seu prévio consentimento.

Concordemos totalmente com o mérito das proposições em exame e também com os encaminhamentos do relator anterior, Deputado Dr. Nechar. Foram acertadas sua decisão de alterar a legislação vigente e não tratar do assunto em lei autônoma, atendendo ao disposto na Lei Complementar nº 95, de 1998, bem como sua opção de modificar a legislação de defesa do consumidor, especialmente o art. 54 do Código, que regula os contratos de adesão, uma vez que as propostas em exame extrapolam os limites da legislação de telecomunicações.

Por essas razões, optamos pela apresentação de um novo Substitutivo que aproveita totalmente a redação do Substitutivo do Dr. Nechar,

embora acrescente ao art. 54 mais um parágrafo para incorporar a questão da renovação automática de contratos, que consideramos da maior relevância.

Por último, cumpre destacar que, em julho de 2008, foi editado o Decreto nº 6.523, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), dos segmentos de telefonia fixa, telefonia móvel, Internet, TV a Cabo, Bancos Comerciais, Cartões de Crédito e Aviação Civil.

Referido decreto está direcionado aos serviços telefônicos de atendimento aos consumidores que tenham a finalidade de atender às demandas relativas à: informação; reclamação; cancelamento de contrato; solicitação, suspensão ou cancelamento de serviço, e aborda aspectos relativos à acessibilidade, fixa padrões mínimos de qualidade, prazos máximos de solução de demandas, obrigatoriedade de registros e estabelece que os serviços devam ser isentos de ônus para os consumidores, isto é gratuitos.

Entendemos que as alterações na legislação vigente pretendidas pelos autores das proposições em exame vão na mesma direção da proposta de regulamentação citada, embora enfoquem apenas um conjunto de questões relacionadas ao cancelamento, à suspensão e à renovação dos contratos pelos consumidores. Em nosso entendimento, essa convergência não exclui, contudo, a necessidade de adequação das normas legais. Ao contrário, a introdução de modificações na legislação de defesa do consumidor garantirá maior segurança jurídica à regulamentação baixada pelo Presidente da República.

Sendo assim, votamos pela aprovação dos Projetos de Lei nº 2.166 de 2007, nº 2.702, de 2007, nº 2.931, de 2008, nº 3.968, de 2008, e nº 4.230, de 2008 na forma do substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em 21 de outubro de 2009.

Deputada CIDA DIOGO

Relatora

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.166 DE 2007

(Apensados Projetos de Lei nº 2.702, de 2007, nº 2.931, de 2008, nº 3.968, de 2008, e nº 4.230, de 2008)

Dispõe sobre a suspensão, o cancelamento e a renovação de contratos de prestação de serviços formalizados por meio de contratos de adesão.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a redação do art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para permitir a suspensão e o cancelamento automáticos de contratos de prestação de serviços formalizados por meio de contratos de adesão, bem como as condições para a renovação dos referidos contratos.

Art. 2º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes dispositivos:

“Art. 54.

.....

§ 6º Exceto no caso de contratos que contenham cláusulas de fidelização, o consumidor tem direito, a qualquer tempo, de solicitar o cancelamento ou a suspensão do contrato, por meio de correspondência encaminhada ao endereço eletrônico ou ao endereço postal da prestadora.

§ 7º A resposta automática do serviço de correio eletrônico da empresa ou o comprovante do efetivo recebimento de carta registrada emitido pela empresa de correios são suficientes para comprovar os pedidos de suspensão ou cancelamento que deverão ser efetivados em até 36 horas após:

I - a emissão da resposta automática à solicitação de cancelamento registrada em campo específico na página eletrônica da prestadora pelo sistema de correio eletrônico;

II – o recebimento pela prestadora da correspondência registrada.

§ 8º Findo o prazo dos contratos, a renovação que aduza novas condicionantes à relação somente poderá ocorrer mediante prévia e expressa autorização por parte do consumidor.

§ 9º A renovação, quando consentida, terá prazo máximo de um ano.

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

Sala da Comissão, em 21 de outubro de 2009.

Deputada CIDA DIOGO
Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 2.166/2007, e os de nºs 2702/2007, 2931/2008, 3968/2008, e 4230/2008, apensados, com substitutivo, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Cida Diogo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Eduardo Gomes - Presidente, Professora Raquel Teixeira, Cida Diogo e Luiza Erundina - Vice-Presidentes, Antonio Carlos Chamariz, Beto Mansur, Bilac Pinto, Bispo Gê Tenuta, Dr. Adilson Soares, Edigar Mão Branca, Eleuses Paiva, Emanuel Fernandes, Eunício Oliveira, Francisco Rossi, Gilmar Machado, Glauber Braga, Gustavo Fruet, Iriny Lopes, José Rocha, Miro Teixeira, Paulo Bornhausen, Paulo Henrique Lustosa, Paulo Roberto Pereira, Paulo Teixeira, Ratinho Junior, Rodrigo Rollemberg, Sandes Júnior, Uldurico Pinto, Zequinha Marinho, Ariosto Holanda, Arolde de Oliveira, Celso Russomanno, Colbert Martins, Eliene Lima,

Flávio Bezerra, Jorginho Maluly, José Mendonça Bezerra, Julio Semeghini, Lobbe Neto e Márcio Marinho.

Sala da Comissão, em 4 de novembro de 2009.

Deputada PROFESSORA RAQUEL TEIXEIRA
Presidente em exercício

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.166, de 2007, de autoria do Deputado Pedro Eugênio, pretende obrigar as prestadoras de serviços de telecomunicações a criarem canais múltiplos de comunicação que permitam aos usuários solicitarem a suspensão ou a rescisão de seus contratos.

Alega o ilustre autor da matéria que o atendimento via *call centers* que substituiu, a partir de 1998, o atendimento presencial quando houve o fechamento da maioria das lojas mantidas pelas prestadoras, está aquém das expectativas e necessidades dos usuários de serviços de telecomunicações. Esse fato, juntamente com a má qualidade dos serviços prestados, explica, segundo ele, o grande número de reclamações apresentadas aos órgãos de defesa do consumidor contra as prestadoras de telecomunicações.

Mesmo a reabertura de lojas para atender ao novo regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP ou aos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, não invalidam, na opinião do Deputado Pedro Eugênio, a iniciativa de se criar mecanismos que facilitem o exercício do direito, que vem sendo negado aos usuários, de rescindir ou suspender um contrato, em especial a partir do momento em que se acirrou a competição entre prestadoras.

À proposição foram apensadas quatro proposições:

- Projeto de Lei nº 2.702, de 2007, de autoria do Deputado Luiz Carlos Hauly, que “dispõe sobre a suspensão automática do serviço de telefonia celular”. A intenção do autor é obrigar que a empresa torne disponível atendimento

telefônico ou por meio eletrônico para que o usuário solicite o cancelamento da assinatura, ao mesmo tempo em que estabelece que o procedimento será validado na data da solicitação.

- Projeto de Lei nº 2.931, de 2008, de autoria do Deputado Beto Faro, é o único que também “dispõe sobre procedimentos para o cancelamento de contratos de serviços de telefonia, Internet, televisão por assinatura e cartão de crédito.” Nesse caso, o autor define dois canais de comunicação a serem utilizados pelos usuários: correio eletrônico e correspondência postal registrada, sendo que tanto a resposta automática, no primeiro caso, como o recibo emitido pelos Correios, no segundo, poderão ser utilizados para comprovação dos pedidos de cancelamento.
- Projeto de Lei nº 3.968, de 2008, de autoria do Deputado Renato Amary, que “dispõe sobre o cancelamento de contratos de prestação de serviços de telecomunicações”, A proposta estabelece vários canais de comunicação a serem utilizados pelos usuários: correio eletrônico, carta, serviço específico oferecido pela prestadora em seu sítio na Internet ou por meio de atendimento telefônico.
- Projeto de Lei nº 4.230, de 2008, de autoria do Deputado José Airton Cirilo, que “proíbe a renovação automática de contratos de assinante de serviço de telecomunicações”. Na verdade, esse projeto é o único que não trata de cancelamento, mas sim de renovação automática que, segundo o texto, passaria a estar vedada, sendo necessário o consentimento do cliente para sua efetivação.

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática em reunião ordinária realizada em 4 de novembro de 2009 aprovou unanimemente o projeto, juntamente com seus apensos, com substitutivo.

Nesta Comissão, dentro do prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

Da leitura das proposições sob comento, depreende-se que as quatro primeiras criam formas de agilização desse procedimento, obrigando os fornecedores a tornar disponíveis outros canais de comunicação que permitam ao consumidor proceder ao pedido de cancelamento sem necessidade de se submeter ao incômodo das imensas filas nas lojas ou do contato via centrais de atendimento telefônico.

A última proposição (último apenso) em análise trata da renovação de contratos, que também causa muitos transtornos aos usuários, aos quais é repassado o ônus de cancelar o contrato, caso contrário será renovado automaticamente pelos prestadores sem seu prévio consentimento.

A utilização da rede mundial de computadores e da telefonia como canal de vendas de produtos e serviços revolucionou as relações de consumo.

Atualmente é cada vez mais comum contratar sem assinar o contrato bem como contratar sem ter conhecimento do inteiro teor do contrato. Igualmente, está se tornando um hábito o fornecedor não entregar uma cópia do contrato ao consumidor, que fica sem conhecer seus direitos e obrigações e fica sem saber a razão social e o endereço do fornecedor, o que dificulta qualquer medida judicial. É o que normalmente acontece quando se contrata um serviço por telefone, ou pela internet, ou mesmo pessoalmente com grandes organizações, como bancos, por exemplo.

O telemarketing, as lojas virtuais e o uso de cartão de crédito via internet permitem ao consumidor contratar serviços e comprar produtos de forma rápida e fácil, sem sair de casa. Entretanto, os fornecedores não proporcionam as mesmas facilidades - na verdade criam dificuldades -, quando o consumidor deseja cancelar o contrato de prestação de serviço ou devolver um produto valendo-se dos mesmos meios que utilizou para adquiri-los.

São notórias as dificuldades enfrentadas pelos consumidores para suspender ou cancelar a prestação de um simples serviço. A maioria de nós já passou pelo constrangimento de ligar para as centrais de atendimento e ser obrigado a esperar vários minutos para ser atendido e, além disso, ter que fornecer explicações sobre as razões que nos levaram a desistir de se relacionar com aquele fornecedor. Geralmente, após extensa conversa com a operadora do *call-center*, somos surpreendidos com o desligamento da ligação sem qualquer motivo aparente, a não ser o fato de evitar a finalização do pedido de cancelamento do serviço.

Entendemos que a dificuldade do consumidor em cancelar um serviço contratado, desistir de uma assinatura ou devolver um produto vai muito além. Ela se estende à imensa gama de produtos e serviços que podem ser adquiridos e à imensa gama de contratos de adesão que podem ser formalizados via telemarketing ou internet.

No entanto, consideramos desnecessária a alteração da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, que é um conjunto de normas ordenado segundo princípios e regula todas as relações de consumo e sim a lei específica que trata da organização dos serviços de telecomunicações.

Além disso, ressaltamos que se encontra em vigência o Decreto-Lei 6.523, de 31 de julho de 2008, também conhecido como a “A nova Lei do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor”, que regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone. Salientando que para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços

Sendo assim, votamos pela aprovação dos Projetos de Lei nº 2.166 de 2007, nº 2.702, de 2007, nº 2.931, de 2008, nº 3.968, de 2008, e nº 4.230, de 2008 na forma do substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em 8 de abril de 2011.

Deputado CHICO LOPES

Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI 2.166, DE 2007.

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.

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.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei 9.472, de 16 de julho de 2007, com a seguinte redação.

Art. 3º.

.....

XIII A qualquer tempo, solicitar o cancelamento ou a suspensão do contrato, pelo mesmo meio utilizado para a contratação ou mediante correspondência encaminhada ao endereço eletrônico ou ao endereço postal da prestadora de serviço.

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

Sala da Comissão, em 8 de abril de 2011

Deputado CHICO LOPES

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 2.166/2007 e os PLs n.ºs 2.702/2007, 2.931/2008, 3.968/2008 e 4.230/2008, apensados, com substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Chico Lopes.

Estiveram presentes os Senhores Deputados :

Roberto Santiago - Presidente, Ricardo Izar - Vice-Presidente, Ana Arraes, Carlos Sampaio, Chico Lopes, Eli Correa Filho, Gean Loureiro, José Carlos Araújo, Joseph Bandeira, Otoniel Lima, Raimundão, Reguffe, Walter Ihoshi, Dimas Ramalho, Fabio Trad, Nilda Gondim e Weliton Prado.

Sala da Comissão, em 25 de maio de 2011.

Deputado **ROBERTO SANTIAGO**
Presidente

FIM DO DOCUMENTO