

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.184, DE 2001

Dispõe sobre a obrigatoriedade de inclusão dos números de telefone do Procon e da Anatel nas contas de telefonia fixa e móvel.

Autor: Deputado Fernando Coruja

Relator: Deputado Celso Russomanno

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em comento visa à obrigatoriedade de as empresas de telefonia fixa e móvel incluírem nas faturas mensais de serviços, emitidas contra seus clientes, o número do telefone do Procon da área de atuação, assim como o da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

A proposição apensada obriga os concessionários de serviços públicos em geral a informar o número do telefone da respectiva agência reguladora ou órgão concedente para prestar informações e receber reclamações do consumidor. Estabelece a mesma obrigatoriedade especificamente para as operadoras de telefonia. Determina que os fabricantes de bens e produtos sujeitos à fiscalização da Agência Nacional de Vigilância Sanitária façam constar, nas embalagens dos produtos, o número do telefone da citada agência para dar informações e receber reclamações dos consumidores. Finalmente, obriga as operadoras de saúde complementar a informarem o número do telefone da

Agência Nacional de Saúde Complementar, com o mesmo propósito das agências anteriores.

A proposição foi examinada pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, onde foi aprovada, assim como a apensada, na forma de um substitutivo.

Neste órgão técnico não foram apresentadas emendas.

II - VOTO DO RELATOR

Tanto o Projeto de Lei nº 4.184, de 2001, como o de nº 6.465, de 2002, criam a obrigação de prestadora de serviço público informar o número telefônico da respectiva agência reguladora, destinado a reclamações ou sugestões dos usuários do serviço. Enquanto o primeiro projeto de lei visa a obrigar apenas as prestadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, o segundo pretende obrigar, além dessas, todos os demais prestadores de serviços públicos, assim como os produtores de bens com algum grau de risco para a saúde pública e os prestadores de assistência suplementar à saúde.

No projeto de lei principal a obrigação imposta às prestadoras de serviços de telefonia é proposta na forma de lei autônoma, enquanto que no projeto de lei apensado a opção é modificar as leis que criam as agências, assim como a lei que regula, de forma geral, o regime de concessão e permissão da prestação de serviço público. Entendemos que a fórmula adotada no projeto de lei apensado proporcionaria mais segurança jurídica, na medida em que a obrigação criada situar-se-ia no corpo da própria lei que regula o setor em questão, e, também, na lei de concessão e de permissão de serviço público.

No entanto, julgamos que o Projeto de Lei nº 6.465, de 2002, mereceria alguns reparos. O primeiro seria adaptar a redação proposta no art. 2º do projeto para o parágrafo único do art. 3º da Lei nº 9.472/97, à terminologia daquela lei. Assim, entendemos que em lugar da expressão “o concessionário” seria melhor empregar a expressão “a concessionária, a permissionária ou a autorizatória de serviços telefônicos fixos e móveis fará

constar...”. Outro reparo seria a localização do parágrafo único proposto no art. 3º do projeto para o art. 6º da Lei nº 9.782/99. O art. 6º desta lei, abaixo transcrito, define a missão institucional da Agência Nacional de Vigilância Sanitária:

“Art. 6º A Agência terá por finalidade institucional promover a proteção da saúde da população, por intermédio do controle sanitário da produção e da comercialização de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos e de fronteiras.”

Por este motivo, entendemos que dispositivo que cria obrigação específica para alguns daqueles que são por ela fiscalizados não deveria ser aí acrescentado. Julgamos que estaria melhor localizado como parágrafo do art. 8º, ao qual faz menção.

Outro reparo, também quanto à localização de dispositivo, diz respeito ao art. 4º do projeto de lei em comento, que propõe um § 4º ao art. 4º da Lei nº 9.961/00. Este artigo enumera as competências da Agência Nacional de Saúde Complementar em trinta e oito incisos, motivo pelo qual entendemos que obrigação de operadora não deva dele constar. Entendemos que a redação proposta poderia ser incluída no art. 3º da Lei nº 9.961/00. Ainda que este artigo enuncie a finalidade institucional da citada agência, sua redação permite que a obrigação de as operadoras informarem o número telefônico para atendimento dos consumidores seja nele incluída, como pode ser visto na transcrição abaixo:

Art. 3º A ANS terá por finalidade institucional **promover a defesa do interesse público** na assistência suplementar à saúde, **regulando as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores**, contribuindo para o desenvolvimento das ações de saúde no País. (grifamos).

Em relação ao substitutivo da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, discordamos de criação de obrigação geral para as concessionárias inserida no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, ainda mais se inserida no Capítulo VI – Da Proteção Contratual, do Título I, onde não caberia.

Em face do exposto, nosso voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 4.184, de 2001, e do Projeto de Lei nº 6.465, de 2002, na forma do substitutivo em anexo, onde foram incorporadas as observações que fizemos

acima, e pela rejeição do substitutivo adotado na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado CELSO RUSSOMANNO
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.184, DE 2001 (Apensado PL 6.465 de 2002)

Altera as Leis nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nº 9.472, de 16 de julho de 1997, nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, e nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, para obrigar a divulgação dos números dos telefones das respectivas agências reguladoras, destinados a acolher sugestões, dúvidas e reclamações referentes aos serviços por elas fiscalizados, nas faturas enviadas aos usuários pelas prestadoras dos serviços.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 7º- B:

“Art. 7º-B As concessionárias referidas no artigo anterior farão constar nas faturas de seus serviços, bem como em qualquer correspondência destinada aos usuários, o número da linha telefônica ou do código de acesso a chamada franqueada por meio da qual os mesmos possam encaminhar suas reclamações, dúvidas ou sugestões às respectivas agências reguladoras ou órgãos concedentes.”(NR)

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

“Parágrafo único. A concessionária, a permissionária ou a autorizatária de serviços telefônicos fixos e móveis fará constar nas faturas de seus serviços, bem como em qualquer correspondência destinada aos usuários, o número da linha telefônica ou do código de acesso a chamada franqueada por meio da qual os mesmos possam encaminhar suas reclamações, dúvidas ou sugestões à Agência a que se refere o art. 8º.”(NR)

Art. 3º O art. 8º da Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, passa a vigorar acrescido do seguinte § 1º-A:

“§ 1º-A As embalagens dos bens e produtos a que se refere o parágrafo anterior conterão o número da linha telefônica ou do código de acesso a chamada franqueada por meio da qual os mesmos possam encaminhar suas reclamações, dúvidas ou sugestões à Agência a que se refere o art. 8º.”(NR)

Art. 4º O art. 3º da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

“Parágrafo único. A operadora fará constar nos documentos de cobrança das contraprestações pecuniárias, bem como de qualquer correspondência destinada aos usuários de seus serviços, o número da linha telefônica ou do código de acesso a chamada franqueada por meio da qual os mesmos possam encaminhar suas reclamações, dúvidas ou sugestões à ANS.”(NR)

Art. 5º Os números das linhas telefônicas ou dos códigos de acesso a que se refere esta Lei constarão, necessariamente, nas listas telefônicas obrigatórias gratuitas.

Art. 6º Esta lei entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após a data de sua publicação.

Sala da Comissão, de de 2005.

Deputado CELSO RUSSOMANNO
Relator