



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2012
(Do Sr. Romero Rodrigues)

Obriga as prestadoras dos serviços de telefonia móvel a enviarem a seus assinantes mensagens de texto com o valor e o código de barras referentes às faturas.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga as prestadoras dos serviços de telefonia móvel a enviarem a seus assinantes mensagens de texto com o valor e o código de barras referentes às faturas.

Art. 2º As prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, do Serviço Móvel Especializado e demais serviços de telecomunicações de interesse coletivo para comunicação móvel pessoal deverão enviar a seus assinantes de serviços pós-pagos mensagens instantâneas de texto com o valor e o código de barras referentes às faturas a vencer.

§ 1º O envio das mensagens de que trata o *caput* deverá ser feito sem ônus para o usuário e independência do encaminhamento da fatura por remessa postal ou quaisquer outros meios.

§ 2º O descumprimento do disposto neste artigo sujeitará a prestadora às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 3º Esta lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

A expansão da base instalada de acessos de telefonia móvel no País tem sido acompanhada pela ampliação das zonas de conflito entre prestadoras e clientes. Essa constante situação de tensão pode ser ilustrada pelo extraordinário volume de reclamações registradas mensalmente pelos assinantes perante os órgãos de defesa do consumidor.

Nesse contexto, uma das principais fontes de queixas dos usuários está relacionada ao não recebimento das faturas emitidas pelas prestadoras. Não raro, há registros de clientes que são obrigados a pagar multas elevadas pelo atraso no pagamento de contas que nunca chegaram a suas residências. Essa situação adquire contornos ainda mais críticos quando o consumidor tem seu nome inscrito nos cadastros das instituições de proteção ao crédito ou sofre interrupção na prestação do serviço por inadimplência junto à operadora.

O usuário é submetido a constrangimentos até mesmo quando detecta o não recebimento da conta previamente à data de vencimento da fatura. Quando isso ocorre, para solicitar uma segunda via, o assinante é obrigado a comparecer a uma loja presencial ou entrar em contato com a central telefônica da prestadora, onde, em regra, o atendimento prestado é demorado e de baixíssima qualidade.

Esse problema pode ser solucionado de uma maneira muito simples, ou seja, por meio do encaminhamento de mensagens instantâneas de texto para o usuário com o valor e o código de barras referentes às faturas a vencer. Assim, mesmo que haja problema com a geração, a expedição ou a remessa do documento, o consumidor disporá de canal alternativo para ter acesso ao valor da fatura, sem



necessidade de tomar a iniciativa de estabelecer contato com a prestadora para obter os dados relativos ao pagamento.

A iniciativa legislativa que ora apresentamos visa, portanto, suprir essa lacuna da legislação em vigor, obrigando as empresas de telefonia celular a enviar, sem ônus para o usuário, SMS com informações sobre a fatura, adicionalmente ao encaminhamento da conta telefônica por via postal. A medida proposta, além de ter um custo de implementação praticamente nulo para as operadoras, concorrerá para aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telefonia móvel, pois reduzirá o número de reclamações decorrentes do extravio de contas. Para as operadoras, o efeito do projeto também será benéfico, pois contribuirá para desafogar as centrais de atendimento, diminuir a inadimplência no pagamento das faturas e reduzir as áreas de atrito entre assinantes e prestadoras.

Em virtude do exposto, esperamos contar com o necessário apoio dos nobres Pares para a aprovação do presente projeto.

Sala das Sessões, em de de 2012

Deputado **ROMERO RODRIGUES**
PSDB/PB