

PROJETO DE LEI Nº , DE 2012

(Do Sr. Giroto)

Obriga os estabelecimentos que comercializem terminais de telefonia ou procedam à sua ativação a dispor de exemplares da regulamentação aplicável ao serviço.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, obrigando os estabelecimentos que comercializem terminais de telefonia ou procedam à sua ativação a dispor de exemplares da regulamentação aplicável ao serviço.

Art. 2º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

“Art. 54

§ 6º Os estabelecimentos que comercializem linhas ou terminais de telefonia, ou procedam à sua ativação, inclusive em casos decorrentes de portabilidade, deverão dispor de exemplares da regulamentação aplicável aos serviços ofertados e de cartilhas que esclareçam as disposições contratuais aplicáveis, inclusive quanto à sua qualidade e portabilidade.”

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

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telefonia são até hoje recordistas de reclamações nos órgãos de proteção ao consumidor, uma triste realidade que se perpetua há mais de uma década. Várias das reclamações oferecidas pelos usuários têm sua raiz na falta de clareza quanto às disposições do contrato de adesão oferecido pela operadora e quanto às garantias que a regulamentação oferece.

Existe também um relativo desinteresse em promover práticas competitivas por parte das operadoras, em especial a adoção da portabilidade numérica, o que resulta em escolhas mais caras para o usuário.

Essa omissão por parte das operadoras e de sua rede de varejistas e de estabelecimentos franqueados conflita com um princípio basilar da relação de consumo, previsto no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor: o consumidor tem o direito a informação adequada e clara sobre os serviços, com especificação correta de características, qualidade e preço.

Com vista a orientar as empresas e estabelecer melhores critérios de atendimento ao consumidor de telefonia, em especial de telefonia móvel, oferecemos esta proposição, que introduz a obrigação de divulgar junto ao usuário as normas que regem os contratos de adesão aos serviços de telefonia.

Trata-se de providência simples, mas que deverá melhorar a compreensão do usuário quanto ao serviço contratado e dar-lhe parâmetros para uma adequada decisão de consumo. Esperamos, pois, contar com o apoio de nossos Pares à iniciativa.

Sala das Sessões, em de de 2012.

Deputado GIROTO