

**AVULSO NÃO  
PUBLICADO  
REJEIÇÃO NA DE  
MÉRITO**



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 4.078-A, 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; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor pela rejeição. (DEP. JOSÉ CARLOS ARAUJO)

**DESPACHO:**  
ÀS COMISSÕES DE:  
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 – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

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 18 de junho de 2012.

Deputado GIROTO

<p style="text-align: center;"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p>
---

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 III  
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

## CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

.....

### Seção III

### **Dos Contratos de Adesão**

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. *(Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008)*

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (VETADO).

## CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (VETADO).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

.....  
 .....

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **I - RELATÓRIO**

De autoria do deputado Giroto (PMDB/MS), o Projeto de Lei nº 4.078/2012 obriga os estabelecimentos que comercializem terminais de telefonia, fixa ou móvel, ou procedam à sua ativação, a dispor de exemplares da regulamentação aplicável aos serviços ofertados e de cartilhas informativas que esclareçam as disposições contratuais aplicáveis, inclusive sobre a qualidade e a portabilidade numérica. Esta alteração seria realizada mediante a inserção de § 6º ao art. 54 do Código de Defesa do Consumidor.

O autor justifica a proposição argumentando haver necessidade de orientar as empresas e estabelecer melhores critérios de atendimento ao consumidor de telefonia, em especial a telefonia móvel, considerando o grande volume de reclamações feitas pelos consumidores por falta de clareza quanto as disposições do contrato de adesão e às garantias que a regulamentação oferece.

O projeto foi distribuído para exame desta Comissão e da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, não recebendo emendas no prazo regimental.

### **II - VOTO DO RELATOR**

Examina-se a proposta de impor, mediante lei federal, a obrigação dos estabelecimentos que comercializem serviços de telecomunicações a disponibilizar aos consumidores exemplares da regulamentação destes serviços e cartilhas que esclareçam as disposições contratuais, inclusive quanto à qualidade e portabilidade.

Entendemos que a intenção do autor é louvável, porém, cabe ressaltar que as determinações sugeridas pelo nobre Deputado Giroto já se encontram atendidas pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações por uma série de meios.

A primeira, e entendemos mais eficiente, forma de disponibilização destas informações é pela rede mundial de computadores. Atualmente, por meio dos sítios da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e de todas as empresas de telecomunicações é possível consultar informações a respeito da regulamentação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), bem como as localidades que possuem cobertura das empresas aos referidos serviços.

Em amparo às razões supramencionadas, cita-se, abaixo, trechos das Resoluções nºs 477, arts. 10 e 14; e 426, art. 11, ambas da ANATEL, referentes ao SMP e STFC, respectivamente:

a) Resolução nº 477, de 2007:

“Art. 10. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao SMP, constituem deveres da prestadora:

(...)

XIX – manter nas dependências dos Setores de Atendimento, em local visível e de fácil acesso público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel;

(..)

XXI - disponibilizar os endereços de todos os seus Setores de Atendimento e Setores de Relacionamento pelo Centro de Atendimento e pela página da Prestadora na Internet;

(...)

Art. 14. A prestadora deve cumprir as metas de qualidade fixadas no Plano Geral de Metas de Qualidade para o SMP (PGMQ-SMP), bem como nos respectivos Termos de Autorização.

Também o artigo 9º estabelece que os direitos e deveres previstos nesta Resolução não excluem outros definidos no Código de Defesa do Consumidor. Já quanto à qualidade dos serviços móveis, a Anatel disponibiliza em sua página na web os indicadores para acompanhamento dos consumidores.

b) Resolução nº 426, de 2005

11. O usuário do STFC tem direito:

(...)

IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias modalidades, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços;  
(...)

X - ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do serviço;

No que tange à portabilidade numérica, os sítios das operadoras e da entidade administradora da portabilidade, ABR Telecom (<http://www.abrtelecom.com.br>) informam sobre os números que estão nas bases de assinantes de cada empresa.

Por meio do telefone de cada operadora também é possível receber as informações a respeito das localidades cobertas quanto a respeito da portabilidade numérica.

Todas as formas de acesso às informações estão disponíveis nos contratos de prestação de serviços, firmados entre a empresa e o cliente. Cabe salientar que os contratos trazem expressamente em seu corpo as cláusulas que especificam os direitos e deveres de ambas as partes, deixando claro aos usuários as regras relativas ao plano contratado.

Além disso, as empresas já colocam à disposição dos usuários, em suas lojas, exemplares de Código de Defesa do Consumidor – CDC para consulta.

Entendemos, assim, que as informações dispostas neste projeto já são contempladas na legislação vigente e são fiscalizadas pela Anatel.

Destaca-se, outrossim, que a medida proposta pelo texto em exame vai de encontro às regras previstas para sustentabilidade, na medida em que o incremento de toda a regulamentação implica aumento do gasto energético e o consequente prejuízo ambiental que ocorrerá com impressão de milhares de páginas impressas dos regulamentos e cartilhas.

Além disso, apontamos algumas inconsistências contidas no projeto:

Não está especificado se as operadoras irão suportar ou dividir o custo da impressão da legislação e das cartilhas com os estabelecimentos comerciais. Tais despesas adicionais podem onerar a prestação dos serviços e o atendimento aos usuários, uma vez que os custos dessa nova obrigação poderão ser repassados aos preços praticados.

Não está claro quem produzirá, conceitual e institucionalmente, as cartilhas informativas sobre qualidade e portabilidade

Por último, seguindo a linha que esta Comissão vem adotando, no sentido de preservar o Código de Defesa do Consumidor de alterações pontuais, não seria recomendável alterá-lo com o intuito de inserir uma disposição voltada para disciplinar especificamente uma exigência que afeta tão somente o setor de telefonia.

Assim, entendendo que a regulamentação vigente já é suficiente para atender ao que pretende esta proposição, voto pela **rejeição do Projeto de Lei nº 4.078 de 2012**.

**Sala da Comissão, em 13 de dezembro de 2012**

**Deputado José Carlos Araújo**  
Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 4.078/2012, nos termos do Parecer do Relator, Deputado José Carlos Araújo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados José Carlos Araújo - Presidente; Felipe Bornier e Eli Correa Filho - Vice-Presidentes; Aníbal Gomes, Aureo, Carlos Souza, Chico Lopes, Fernando Coelho Filho, Francisco Chagas, Henrique Oliveira, Iracema Portella, Ivan Valente, José Chaves, Júlio Delgado, Paulo Freire, Paulo Wagner, Reguffe, Ricardo Izar, Sérgio Brito, Severino Ninho e Sérgio Moraes.

Sala da Comissão, em 17 de abril de 2013.

Deputado **JOSÉ CARLOS ARAÚJO**  
Presidente

**FIM DO DOCUMENTO**