



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.454, DE 2012

(Do Sr. Giovanni Cherini)

Estabelece obrigações às concessionárias de serviço público de telefonia fixa e móvel em face do direito do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços que delas adquire.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3213/2000.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece obrigações da concessionária de serviço público de telefonia fixa e móvel perante o consumidor, por alteração da Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações.

Art. 2º A Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do art.3º-A, com a seguinte redação:

“Art. 3º-A. Cabe às concessionárias de serviço público de telefonia fixa e móvel, quanto à informação adequada devida ao usuário, prevista no inciso IV do art. 3º, sob pena de multa ou de suspensão do serviço, aplicadas isoladas ou cumulativamente:

I – discriminar, imediatamente, no portal da operadora na internet, para livre consulta do usuário, sem prejuízo da emissão tempestiva de fatura pelo correio ou por e-mail:

a) todas as chamadas realizadas e recebidas por telefone fixo e móvel, incluídas as chamadas a cobrar, com suas respectivas durações, dentro do período do mês, de modo a permitir a perfeita e rápida compreensão das informações fornecidas, que conterão, no mínimo, os seguintes dados:

1. o número do telefone que realizou a chamada;
2. o número do telefone que recebeu a ligação e sua respectiva operadora;
3. o código de área de origem e destino;
4. a data, a hora, e o tempo de duração da ligação;
5. o valor cobrado por cada ligação; e
6. o registro R\$ 0,00 (zero vírgula zero zero) para a ligação que não acarrete tarificação para o usuário.

b) todos os valores cobrados do usuário, detalhando cada serviço que lhe for prestado;

c) data da aferição das contas pelo INMETRO;

d) data da última fiscalização do INMETRO nos tarifadores da operadora;

II – efetivar, no prazo máximo de até 72 horas, contadas a partir do pedido do usuário, a portabilidade numérica entre operadoras;

III – devolver o indébito, por compensação automática, a requerimento do usuário, caso o reconheça, na fatura imediatamente posterior àquela que permitiu o pagamento indevido;

IV – sinalizar, ostensivamente, por meio sonoro, o início da chamada para indicar que se trata de ligação para a mesma operadora;

V – publicar, no portal da operadora na internet, todos os direitos do usuário, e as formas que disponibiliza para sejam efetivamente exercidos;

VI – manter todos os preços praticados pela operadora, por serviço, no respectivo portal na internet.

§1º Para efeito do inciso I, entende-se por imediata a informação, aquela fornecida com prazo de até uma hora da ligação realizada.

§2º O acesso às informações de que trata este artigo aplica-se exclusivamente ao do usuário do serviço, mediante prévio cadastro de seus dados e código de acesso, efetuado na página da concessionária de serviço público de telefonia fixa e móvel na Internet, que ficará responsável por qualquer violação indevida de dados.

§ 3º O detalhamento das informações de que trata o inciso I deste artigo deverá ser disponibilizado tanto pela concessionária de serviço público de telefonia fixa e móvel que originou, quanto pela que recebeu a ligação, nos planos pré e pós-pagos.

§4º Na hipótese de não reconhecer o indébito, conforme inciso III, a operadora comunicará ao usuário, com cópia para a ANATEL, para registro e análise das razões apresentadas pela concessionária no prazo de até 15 dias da data da reclamação, sob pena de condenação de restituição ao usuário do valor reclamado em dobro, com multa de 20%, acrescido de juros de 6% ao ano.

§5º As penalidades de que trata o *caput* serão fixadas em regulamento, que fixará multas graduadas com valores a partir de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)” até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) e, no caso de reincidência, até o dobro desses valores.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A relação entre as operadoras de telefonia fixa e móvel e os usuários é conturbada. O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) registra que o setor de telefonia é o campeão de reclamações. Somente no primeiro semestre de 2012 foram 78.604. Das dez empresas com maior número de reclamações no SINDEC, sete são do setor de telecomunicações.

Entre as queixas mais comuns estão a cobrança de valores indevidos, rescisão e alteração unilateral de contrato, serviços não fornecidos, vícios de qualidade e péssimo serviço de atendimento a clientes (*call centers*). Ao se tentar resolver qualquer problema com as concessionárias de serviço público de telefonia fixa e móvel surge um grande problema para o usuário: é impossível falar ao telefone com as empresas que vendem telefones.

As razões para isso nos parecem claras: a porta para a venda de serviços está sempre aberta, enquanto a que deveria atender o consumidor nunca se abre.

A par disso, os investimentos não acompanharam o crescimento. O número de linhas celulares da década de 90 para cá saltou de 4,5 milhões para 250 milhões. A banda larga fixa tem hoje 20 milhões de conexões e a móvel 50 milhões. A receita das operadoras cresceu 237% de 2000 (R\$ 54 bilhões) para 2011 (R\$ 182 bilhões), enquanto os investimentos evoluíram apenas 63% (R\$ 16 bilhões em 2000 para R\$ 26 bilhões em 2012).

O número de antenas de transmissão de celular no Brasil (550.000) é equivalente ao número observado na Itália, embora o Brasil equivalha a 28 vezes a Itália em área territorial e a 3 vezes em população. Nos Estados Unidos, a média de linhas de celulares por antena é de 1.000; na Espanha, 460; no Japão, 400. No Brasil opera-se no limite: 4.600 linhas por antena.

Diante desse quadro caótico, apresentamos este projeto de lei que busca melhorar, senão todos, pelo menos um dos graves problemas que aflige o setor: a relação entre usuário e concessionária.

Nossa intenção é criar a obrigação de a concessionária disponibilizar na Internet o detalhamento das ligações efetuadas e recebidas pelo usuário, inclusive aquelas dos planos pré-pagos. O acesso a essa informação será exclusiva do usuário, mediante cadastro prévio e de código de acesso.

O projeto estabelece que os valores cobrados indevidamente, assim reconhecidos, deverão ser ressarcidos, automaticamente, por compensação, na próxima fatura de cobrança do serviço.

Além disso, o detalhamento das informações deverá ser disponibilizado tanto pela concessionária de serviço público de telefonia fixa e móvel que originou quanto pela que recebeu a ligação, nos planos pré e pós-pagos, a fim de que o usuário tenha como constatar a correção das informações que lhes forem apresentadas.

Com a aprovação do projeto, a prestadora do serviço terá a obrigação, também, de disponibilizar, no prazo máximo de 72 horas contadas a partir do pedido do usuário, a efetivação da portabilidade numérica entre operadoras; sinalizar, ostensivamente, por meio sonoro, o início da chamada para indicar que se trata de ligação para a mesma operadora; publicar, no portal da operadora na internet, todos os direitos do usuário, e as formas que disponibiliza para que sejam efetivamente exercidos; bem como manter todos os preços praticados pela operadora, por serviço, no respectivo portal na internet.

Para eficácia da norma projetada, o projeto prevê, outrossim, a restituição do valor reclamado em dobro, com multa de 20%, acrescido de juros de 6% ao ano, no caso de omissão ou negativa injusta da operadora, bem como penalidades fixadas em regulamento, para demais transgressões, com multas graduadas com valores a partir de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)” até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) e, no caso de reincidência, até o dobro desses valores.

Essas são as medidas que esperamos sejam acolhidas com o fim de contribuir para o aperfeiçoamento das relações de consumo entre usuários e operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, razão pela qual espero apoio dos nobres Pares em sua aprovação.

Sala das Sessões, 19 de setembro de 2012.

Deputado GIOVANI CHERINI
PDT - RS

<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:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO