

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 190, DE 2011.

Obriga a prestadora do serviço de banda larga a justificar por escrito ao solicitante o motivo da impossibilidade de instalação do serviço no endereço solicitado.

**Autor:** Deputado WELINTON PRADO

**Relator:** Deputado JOSÉ CHAVES

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 190, de 2011, de autoria do Deputado Welinton Prado, obriga a operadora de banda larga a justificar por escrito ao requerente o motivo da impossibilidade da instalação do serviço no endereço solicitado.

No caso de descumprimento da norma, a prestadora fica sujeita às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – a Lei Geral de Telecomunicações – LGT.

O projeto foi aprovado com Substitutivo pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, encerrado o prazo regimental, o projeto não recebeu emendas e cabe-nos, neste momento, analisar a questão no que tange a proteção e defesa do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

## II - VOTO DO RELATOR

O setor de telecomunicações, após as privatizações ocorridas na década de noventa, teve expansão vertiginosa tanto em número de usuários quanto em novas tecnologias disponíveis. Sem dúvida houve grande progresso no setor, mas, também, não podemos deixar de reconhecer que vem crescendo exponencialmente o número de reclamações dos consumidores desses serviços em todo o país.

Considerando a necessária e continua evolução que deve ter o setor, sobretudo no que tange às relações de consumo, acreditamos ser oportuna a iniciativa proposta pelo Autor da proposição em análise de obrigar as empresas de telecomunicações a prestar informações ao consumidor sobre a impossibilidade de instalação do serviço de banda larga no endereço por ele indicado.

A medida tem o condão de conferir a devida transparência à relação comercial de consumo e ainda vem de encontro a legislação de proteção e defesa do consumidor, ao possibilitar aos usuários do sistema exercer um dos principais direitos básicos consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor – CDC: o direito a informação.

Nosso papel nesta Comissão, sem sombra de dúvida, é o de defender e proteger os direitos do consumidor brasileiro. No entanto, devemos sempre estar atento ao necessário equilíbrio nas relações de consumo e, com essa premissa em mente, é que concordamos com a Douta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática quanto a algumas modificações no projeto original com vistas a deixá-lo mais equilibrado.

A referida comissão, em seu relatório, aponta com precisão que *“a alternativa mais simples e objetiva para obter informações confiáveis sobre a viabilidade da instalação do serviço consiste na consulta a um banco de dados público mantido pela operadora, onde constem informações sobre a possibilidade de atendimento à solicitação do usuário”*.

No mesmo relatório, a tese para a existência de um banco de dados é justificada: *“... antes mesmo de encaminhar requerimento formal à operadora solicitando a instalação do serviço, o cidadão poderá*

*consultar o sítio na internet da prestadora e, mediante a inserção do código de endereçamento postal da localidade objeto da pesquisa, terá acesso a informações sobre a viabilidade do seu pleito. Esse procedimento, além de desburocratizar o processo de solicitação de instalação do serviço, obriga as operadoras a disponibilizar para a população, em tempo real e de forma transparente, as localidades onde há oferta efetiva de banda larga, bem como as respectivas velocidades ofertadas”.*

Continua o relatório: *“Além disso, para não prejudicar os consumidores que não dispõem de acesso à internet para consulta direta ao sistema informatizado da operadora, propomos que o canal telefônico de relacionamento mantido pela empresa possa ser empregado como meio alternativo para a prestação de informações sobre as localidades onde o serviço de banda larga está disponível”.*

Como podemos verificar pela análise dos argumentos acima, as alterações propostas na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, beneficiam o consumidor na medida em que o mesmo não será obrigado a submeter-se ao dissabor de aguardar um longo período de tempo para ser informado sobre a impossibilidade de contar com o serviço desejado.

Por outro lado, as operadoras, ficam desincumbidas do ônus burocrático da justificação escrita imposto pelo projeto de lei original, isso sem causar qualquer prejuízo para o usuário solicitante.

O Substitutivo apresentado em anexo, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, manteve as ideias propostas pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, especialmente por sua precisão técnica, tendo em vista o assunto em pauta ser afeto diretamente àquela douta Comissão.

No entanto, alteramos o dispositivo relativo às penalidades pelo descumprimento da lei, determinando que também se apliquem as sanções previstas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e abrindo a possibilidade de serem aplicadas outras penalidades, de acordo com a legislação em vigor em nosso país.

Além disso, em nosso Substitutivo, oferecemos prazo de 90 (noventa) dias após a publicação da lei para que as operadoras dos serviços de telecomunicações possam criar os sistemas de controle e operação das novas disposições.

Finalmente, é oportuno lembrar que a oferta do Substitutivo, que ora apresentamos nesta Comissão, possibilita aos nobres Pares a apresentação de novas emendas, caso julguem necessário.

Ante o exposto, votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 190, de 2011, na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 8 de novembro de 2012.

Deputado JOSÉ CHAVES  
Relator

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 190, DE 2011

Obriga a prestadora do serviço de banda larga a manter sistema de informações no seu sítio na rede mundial de computadores (*“internet”*) que permita a consulta, por qualquer interessado, sobre a possibilidade de instalação do serviço em endereço localizado na sua área de prestação.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei obriga a prestadora do serviço de banda larga a manter sistema de informações no seu sítio na rede mundial de computadores (*“internet”*) que permita a consulta, por qualquer interessado, sobre a possibilidade de instalação do serviço em endereço localizado na sua área de prestação.

Art. 2º A prestadora do serviço de telecomunicações de conexão à rede mundial de computadores em banda larga deverá criar e manter atualizado, em seu sítio na *internet*, sistema de informações que permita a consulta, por qualquer interessado, sobre a possibilidade de instalação do serviço em endereço localizado na sua área de prestação.

§ 1º A obrigação de que trata o *caput* se aplica a qualquer prestadora do serviço de telecomunicações de conexão à rede mundial de computadores em banda larga, independentemente da tecnologia empregada para fornecer o serviço.

§ 2º A consulta deverá ser realizada pelo interessado mediante a inserção do Código de Endereçamento Postal (CEP) do endereço objeto da consulta.

§ 3º O sistema de que trata o *caput* também deverá permitir a consulta de informações sobre as velocidades de banda larga disponíveis no endereço solicitado.

§ 4º As informações sobre a possibilidade de instalação do serviço e as velocidades disponíveis na localidade também poderão ser obtidas mediante consulta do interessado à central telefônica de relacionamento mantida pela prestadora.

§ 5º A prestadora do serviço de telefonia manterá registro, junto à Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, das áreas atendidas e das empresas afiliadas ou subcontratadas habilitadas a comercializar acessos nas mesmas.

Art. 3º O descumprimento ao disposto nesta lei sujeitará a prestadora de telecomunicações às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras penalidades cabíveis pela legislação em vigor.

Art. 4º Esta lei entrará em vigor 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 08 de novembro de 2012.

Deputado JOSÉ CHAVES  
Relator