

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.078, DE 2012

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

Autor: Deputado Giroto

Relator: Deputado José Carlos Araújo

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 ao 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 de dezembro de 2012

Deputado José Carlos Araújo

Relator