



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## PROJETO DE LEI N.º 3.140-A, DE 2012 (Do Sr. Romero Rodrigues)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo sanções para as prestadoras do Serviço Móvel Pessoal em caso de cobrança indevida ou suspensão injustificada do serviço; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela rejeição (relator: DEP. ANTONIO IMBASSAHY).

### **DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE  
CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;  
DEFESA DO CONSUMIDOR E  
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

### **APRECIAÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

### **S U M Á R I O**

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

**O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo sanções para as prestadoras do Serviço Móvel Pessoal em caso de cobrança indevida ou suspensão injustificada do serviço.

Art. 2º O art. 42 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar aditado dos seguintes §§ 2º e 3º, renumerando-se o parágrafo único para § 1º:

“Art. 42. ....

.....

*§ 2º O valor de que trata o § 1º será multiplicado por 5 (cinco) caso a cobrança indevida se refira a serviço provido por empresa de telecomunicações prestadora do Serviço Móvel Pessoal.*

*§ 3º O consumidor do Serviço Móvel Pessoal que tiver o seu serviço suspenso pela prestadora de forma injustificada tem direito a receber da empresa valor equivalente a 3 (três) vezes o valor da assinatura básica praticado no Plano Básico de Serviço, acrescido de correção monetária e juros legais.”*

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor na data da sua publicação.

**JUSTIFICAÇÃO**

A expansão da telefonia celular no País tem sido acompanhada pela vertiginosa proliferação do número de reclamações registradas contra as prestadoras do serviço. Em 2011, entre todos os setores da economia brasileira, a telefonia móvel apresentou o segundo maior índice de queixas junto às instituições públicas integradas ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, com mais de 120 mil ocorrências, atrás apenas das operadoras de cartão de crédito.

Além disso, entre as seis empresas mais reclamadas, quatro pertencem ao segmento de comunicação móvel – Oi, Claro, TIM e Vivo. No rol de demandas, destacam-se as reclamações contra cobranças

indevidas, que somam mais de um terço do total de queixas registradas.

Esses números revelam, em primeiro lugar, a inoperância da ação fiscalizatória da Anatel, que não tem sido suficiente para inibir os flagrantes abusos praticados pelas operadoras. Ademais, o crescimento reiterado dos indicadores de má prestação dos serviços aponta a necessidade da adoção de instrumentos legais que contribuam para a melhoria da qualidade da telefonia celular no País.

No caso das cobranças indevidas, embora o Código de Defesa do Consumidor já assegure ao usuário o direito à devolução em dobro da quantia paga em excesso, consideramos que tal sanção não condiz com a importância da telefonia móvel para a sociedade brasileira. Hoje, o segmento já conta com mais de 230 milhões de acessos ativos, tendo se transformado, nos últimos anos, em serviço público essencial para a maioria de nossos cidadãos. Porém, em razão da limitada magnitude da punição estabelecida pelo CDC, as operadoras continuam a valer-se do seu poder econômico para transferir para seus clientes o ônus por ineficiências que são de sua exclusiva responsabilidade, causando prejuízos irreparáveis para a economia popular.

Por esse motivo, apresentamos este projeto de lei com o objetivo de ampliar o valor da indenização paga ao assinante na hipótese de cobrança indevida dos serviços providos pelas operadoras de telefonia celular. Além disso, propomos que, na ocorrência de corte injustificado da linha telefônica, a empresa seja obrigada a indenizar o usuário em três vezes o valor da assinatura básica praticado no Plano Básico de Serviço.

Ao instituir tais sanções, a proposição contribuirá para inibir algumas das mais frequentes condutas lesivas praticadas contra os consumidores dos serviços de comunicação móvel, além de estimular as operadoras a assumir uma postura mais responsável e respeitosa perante a coletividade.

Considerando, pois, os argumentos elencados, solicitamos o apoio dos ilustres Pares para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 7 de fevereiro de 2012

Deputado **ROMERO RODRIGUES**  
**PSDB/PB**

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**LEI N° 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 V  
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS**

**Seção V  
Da Cobrança de Dívidas**

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. ([Artigo acrescido pela Lei nº 12.039, de 1/10/2009](#))

**COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

**I - RELATÓRIO**

Tramita nesta Comissão, em regime de apreciação conclusivo, o Projeto de Lei nº 3.140, de 2012, oferecido pelo Deputado Romero Rodrigues, que

altera o Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para instituir sanções às prestadoras do SMP – Serviço Móvel Pessoal – que incorram em cobrança indevida ou suspensão injustificada do serviço.

O texto inclui dois novos dispositivos no CDC. O primeiro deles multiplica por cinco a multa por cobrança indevida de débitos do consumidor, caso essa cobrança seja feita por prestadora de telefonia celular (SMP).

Além disso, define o direito do consumidor de ser resarcido por uma multa equivalente a três vezes o valor da assinatura básica do Plano Básico de Serviços do SMP, caso a prestadora de telecomunicações suspenda a fruição do serviço sem justificativa.

A proposta foi distribuída inicialmente para análise de mérito nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, órgão no qual, transcorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

É o Relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

A telefonia celular é hoje o principal vetor de universalização das telecomunicações no País. Ao fim de maio de 2012, segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), tínhamos quase 255 milhões de acessos habilitados em todo o Brasil, sendo que pouco mais de 208 milhões deles (81,78%) eram acessos pré-pagos. Dados recentes mostram que a telefonia móvel é preponderante não apenas no serviço de voz mas também no acesso a internet. Uma pesquisa divulgada em 21 de junho pela Telebrasil mostra que, dos 75 milhões de acessos à internet em banda larga existentes no Brasil, 56,4 milhões (75,2%) são de banda larga móvel.

Isso demonstra que o SMP é o serviço de telecomunicações mais usado no País, bem como um dos serviços públicos mais universalizados e demandados, chegando a superar a televisão aberta.

Esse nível de capilaridade com contingente de consumidores do serviço tão expressivo, naturalmente, será acompanhado de uma ampliação de reclamações por parte dos usuários desse serviço.

Impende observar que a qualidade de sinal demanda ampliação do parque instalado de infraestrutura, especialmente de ERB – Estações Rádio Base -, sem as quais é impossível ampliar a cobertura e o nível de sinal.

Contudo, os municípios brasileiros impõem, através de legislação municipal, diversas restrições e regulamentações sobre instalação de novas ERB, a maioria das quais inviáveis de serem aplicadas, o que afeta sobremaneira o plano de ampliação da cobertura e do sinal para os usuários. –

Sendo assim, o Poder Público não deve criar empecilhos à expansão da infraestrutura – necessária para atender à demanda crescente – e, ao mesmo tempo, punir as prestadoras por tais problemas.

Esse quadro mostra que não será a ampliação dos valores de multas às empresas ou o agravamento de penalidades que fará com que o serviço móvel pessoal – SMP – seja prestado com qualidade. Antes disso é necessário que se adote uma legislação que uniformize em âmbito nacional as regras de instalação de ERBs.

É importante ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor é uma legislação abrangente, que dispõe de aspectos genéricos sobre os direitos dos consumidores e suas relações consumeristas. Tais regras são universais, isto é, destinam-se para todos os setores da economia.

Estabelecer normas apenas para o campo da telefonia móvel não pode ser considerado isonômico, razoável e proporcional, isso sem considerar que tais regras, demasiadamente onerosas, podem, inclusive, inviabilizar a prestação do serviço e sua massificação.

Em sintonia com o CDC, a Resolução nº 477/2007, em seu artigo 9º, estabelece que “os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078/1990”. No artigo 68 da Resolução, o usuário tem a garantia de poder contestar os débitos lançados pela prestadora, e a devolução, se for devida, deve ocorrer até 30 dias após a contestação.

Diante de todo o exposto, o voto é pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 3.140, de 2012.

Sala da Comissão, em 3 de abril de 2013.

Deputado Antonio Imbassahy  
Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou unanimemente o Projeto de Lei nº 3.140/2012, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Antonio Imbassahy.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Paulo Abi-Ackel - Presidente, Nelson Marchezan Junior e Jorge Bittar - Vice-Presidentes, Antonio Imbassahy, Ariosto Holanda, Bruno Araújo, Dalva Figueiredo, Dr. Adilson Soares, Efraim Filho, Eliene Lima, Evandro Milhomen, João Arruda, Júlio Campos, Leomar Quintanilha, Luciana Santos, Luiza Erundina, Marçal Filho, Margarida Salomão, Miro Teixeira, Missionário José Olímpio, Newton Lima, Paulo Teixeira, Rogério Peninha Mendonça, Ruy Carneiro, Salvador Zimbaldi, Sibá Machado, Takayama, Aureo, Colbert Martins, Fábio Ramalho, Francisco Floriano, Josué Bengtson, Júlio Cesar, Luiz Fernando Faria, Márcio Marinho, Pastor Eurico, Paulo Wagner, Walter Ihoshi e Wellington Fagundes.

Sala da Comissão, em 10 de abril de 2013.

Deputado PAULO ABI-ACKEL  
Presidente

**FIM DO DOCUMENTO**