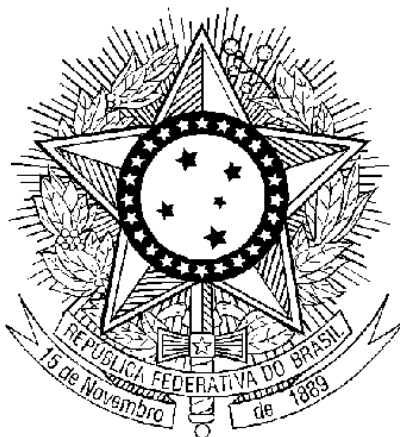




CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 3.213-B, DE 2000** **(Do Sr. Bispo Rodrigues)**

Acrescenta o art. 109-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.; tendo pareceres: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste, e dos de nºs 4003/2001, 4027/2001, 4032/2001, 4069/2001, 4239/2001, 4272/2001, 4444/2001, 4638/2001, 4779/2001, 5415/2001, 6293/2002, 6375/2002, 6532/2002, 272/2003, 642/2003, 1177/2003, 2767/2003, 3400/2004, 3830/2004, 4312/2004, 4434/2004, 4756/2005, 4861/2005, 5515/2005, 5523/2005, apensados, com substitutivo (relator: DEP. LUIZ BITTENCOURT); e da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela rejeição deste e dos de nºs 4003/2001, 4027/2001, 4032/2001, 4069/2001, 4239/2001, 4272/2001, 4444/2001, 4638/2001, 4779/2001, 5415/2001, 6293/2002, 6375/2002, 6532/2002, 272/2003, 642/2003, 1177/2003, 2767/2003, 3400/2004, 3830/2004, 4312/2004, 4434/2004, 4756/2005, 4861/2005, 5515/2005, 5523/2005, apensados (relator: DEP. JOSÉ ROCHA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário.

(*) Atualizado em 8/7/2013 para inclusão de apensado.

SUMÁRIO

I – Projeto inicial

II – Projetos apensados: 4.003/01, 4.027/01, 4.032/01, 4.069/01, 4.239/01, 4.272/01, 4.444/01, 4.638/01, 4.779/01, 5.415/01, 6.293/02, 6.375/02, 6.532/02, 272/03, 642/03, 1.177/03, 2.767/03, 3.400/04, 3.830/04, 4.312/04, 4.434/04, 4.756/05, 4.861/05, 5.515/05, 5.523/2005.

III – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Voto em separado

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

- Parecer do Relator
- Parecer da Comissão

V – Novas apensações: 1.339/07, 1.766/07, 4.333/08, 5.991/09, 6.168/09, 6.701/09, 7.120/10, 7.302/10, 231/11, 552/11, 673/11, 1.344/11, 2.609/11, 2.736/11, 3.796/12, 4.061/12, 4.066/12, 4.069/12, 4.442/12, 4.454/12, 5.181/13, 5.190/13, 5.236/13, 5.393/13 e 5877/13.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o artigo 109-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com o objetivo de obrigar as prestadoras de serviços de telefonia a fornecer ao consumidor extrato detalhado de todas as ligações feitas.

Art. 2º Acrescente-se à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o artigo 109-A, com a seguinte redação:

“Art. 109-A. As empresas prestadoras de serviços de telefonia, fixa ou móvel, ficam obrigadas a fornecer ao consumidor extrato detalhado de todas as ligações feitas, inclusive as locais, fornecendo, no mínimo, os seguintes dados: a data e hora de realização da ligação, a sua duração, o número chamado, a cidade, estado ou país de destino e o respectivo custo.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Após a privatização das telecomunicações brasileiras os assinantes de linhas telefônicas se vêem surpreendidos com contas absurdas referentes à ligações realizadas, sem que possam tomar qualquer providência. Ante às reclamações realizadas, as companhias telefônicas têm, simplesmente, dito que as ligações foram realizadas.

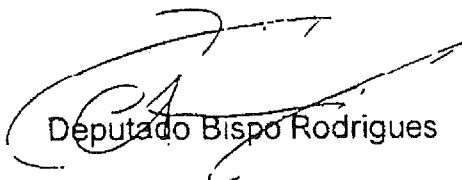
No caso das ligações locais, o problema é ainda mais sério, uma vez que são informados a quantidade de pulsos, sem qualquer menção aos números chamados. Com os absurdos aumentos verificados nas ligações locais nos últimos anos, as contas telefônicas são de valores bastante altos, o que representa uma participação cada vez maior no orçamento das famílias, especialmente as de renda menor.

Assim, entendemos ser necessário obrigar as empresas prestadoras de serviços de telefonia, fixa ou móvel, a fornecer ao assinante uma conta detalhada de todas as ligações realizadas, em que conste, para todas as ligações, no mínimo, os seguintes dados: a data e hora de realização da ligação, a sua duração, o número chamado, a cidade, estado ou país de destino e o respectivo custo.

Deixamos de mencionar as sanções a serem aplicadas aos que descumprirem o disposto em nosso projeto, uma vez que isto já consta dos artigos 173 a 185 da Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997).

Por estes motivos, esperamos contar com o apoio de todos os ilustres parlamentares para a aprovação do nosso projeto.

Sala das Sessões, em de de 2000.


Deputado Bispo Rodrigues

13/06/00

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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.

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO II

DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO II

DA CONCESSÃO

Seção IV

Das Tarifas

Art. 109. A Agência estabelecerá:

- I - os mecanismos para acompanhamento das tarifas praticadas pela concessionária, inclusive a antecedência a ser observada na comunicação de suas alterações;
- II - os casos de serviço gratuito, como os de emergência;
- III - os mecanismos para garantir a publicidade das tarifas.

Seção V

Da Intervenção

Art. 110. Poderá ser decretada intervenção na concessionária, por ato da Agência, em caso de:

- I - paralisação injustificada dos serviços;
 - II - inadequação ou insuficiência dos serviços prestados, não resolvidas em prazo razoável;
 - III - desequilíbrio econômico-financeiro decorrente de má administração que coloque em risco a continuidade dos serviços;
 - IV - prática de infrações graves;
 - V - inobservância de atendimento das metas de universalização;
 - VI - recusa injustificada de interconexão;
 - VII - infração da ordem econômica nos termos da legislação própria.
-

TÍTULO VI DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

Art. 175. Nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa.

Parágrafo único. Apenas medidas cautelares urgentes poderão ser tomadas antes da defesa.

Art. 176. Na aplicação de sanções, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência específica.

Parágrafo único. Entende-se por reincidência específica a repetição de falta de igual natureza após o recebimento de notificação anterior.

Art. 177. Nas infrações praticadas por pessoa jurídica, também serão punidos com a sanção de multa seus administradores ou controladores, quando tiverem agido de má-fé.

Art. 178. A existência de sanção anterior será considerada como agravante na aplicação de outra sanção.

Art. 179. A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) para cada infração cometida.

§ 1º Na aplicação de multa serão considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

§ 2º A imposição, à prestadora de serviço de telecomunicações, de multa decorrente de infração da ordem econômica, observará os limites previstos na legislação específica.

Art. 180. A suspensão temporária será imposta, em relação à autorização de serviço ou de uso de radiofrequência, em caso de infração grave cujas circunstâncias não justifiquem a decretação de caducidade.

Parágrafo único. O prazo da suspensão não será superior a trinta dias.

Art. 181. A caducidade importará na extinção de concessão, permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, nos casos previstos nesta Lei.

Art. 182. A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos de licitação.

Parágrafo único. O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a cinco anos.

CAPÍTULO II DAS SANÇÕES PENAIS

Art. 183. Desenvolver clandestinamente atividades de telecomunicação:

Pena - detenção de dois a quatro anos, aumentada da metade se houver dano a terceiro, e multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Parágrafo único. Incorre na mesma pena quem, direta ou indiretamente, concorrer para o crime.

Art. 184. São efeitos da condenação penal transitada em julgado:

I - tornar certa a obrigação de indenizar o dano causado pelo crime:

II - a perda, em favor da Agência, ressalvado o direito do lesado ou de terceiros de boa-fé, dos bens empregados na atividade clandestina, sem prejuízo de sua apreensão cautelar.

Parágrafo único. Considera-se clandestina a atividade desenvolvida sem a competente concessão, permissão ou autorização de serviço, de uso de radiofrequência e de exploração de satélite.

Art. 185. O crime definido nesta Lei é de ação penal pública, incondicionada, cabendo ao Ministério Público promovê-la.

.....

.....

PROJETO DE LEI Nº 4.003, DE 2001

(Do Sr. Nelson Pellegrino)

Institui a obrigatoriedade das concessionárias de serviço público de telefonia fixa em todo território nacional, responsáveis por emissões de faturas telefônicas, discriminarem nas faturas de cobrança telefônica informações detalhadas referentes aos pulsos efetuados pelo consumidor e adota outras providências.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000.)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam as empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa em todo o território nacional, responsáveis pela emissão de fatura telefônica, obrigadas a individualizar cada ligação local realizada pelo consumidor, fazendo constar da fatura de cobrança as seguintes informações:

- a) data da ligação;
- b) horário da ligação;
- c) duração da ligação;
- d) telefone chamado;
- e) valor devido.

§ 1º Entende-se por ligação local aquelas denominadas genericamente por pulsos pelas empresas concessionárias do serviço público de telefonia fixa.

§ 2º As empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa também ficam obrigadas a colocarem a quantidade de pulsos no mês atual de cobrança e a quantidade dos últimos doze meses.

Art. 2º As empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa em todo o território nacional terão sessenta dias para se adequarem à presente lei.

Art. 3º Caberá ao Poder Executivo Federal através da ANATEL fiscalizar e impor as seguintes penas, no caso de descumprimento da presente lei.

- a) advertência na primeira notificação;
- b) multa diária de cinco mil Unidades de Referência Fiscal (UFIRs), na segunda notificação, até que a empresa cumpra a lei.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

A presente proposição visa estabelecer a obrigatoriedade das concessionárias de serviço público de telefonia fixa, destas empresas discriminarem nas faturas de cobrança telefônicas, informações detalhadas referentes aos pulsos efetuados pelo consumidor.

A medida se justifica porque tem sido objeto permanente, queixas de consumidores das altas contas de telefonia fixa local, sem que os mesmos tenham elementos para saber se efetuaram as ligações ou não, posto que não são discriminadas.

É evidente que as empresas de telefonia fixa tem o relatório circunstanciado destas ligações, que é base para a cobrança.

Nada mais justo que o consumidor tome conhecimento desses dados, como ocorre com ligações interurbanas e para celulares, podendo conferir e constatar se efetuou tais ligações e se o valor cobrado é justo.

Não pode argumentar as empresas de telefonia fixa que a obrigatoriedade implicaria em custos, visto que estas informações já são geradas pelas empresas só não sendo divulgadas ao público.

Tem sido comum a inclusão em contas telefônicas de ligações não efetuadas pelos consumidores, no caso das ligações discriminadas, que tem sido objeto de reclamação e reparação. O mesmo não podendo ocorrer com as ligações de telefonia fixa local porque estas não são discriminadas. Nada mais justo que permitir ao consumidor esse direito.

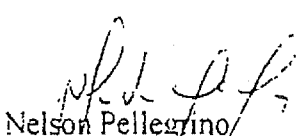
Recentemente no estado de Santa Catarina proposição semelhante a esta foi transformada em lei, trazendo grandes benefícios aos consumidores.

Porém uma polêmica foi gerada em torno da constitucionalidade da referida lei.

Esta proposição visa também não só resolver este problema como estender esta salutar medida a todos os estados da federação.

A proposição atende aos preceitos constitucionais e legais. Esperamos que o Congresso Nacional adote esta medida.

Sala das sessões em, 29 de JANEIRO de 2001.


Nelson Pellegrino
Deputado Federal PT/BA

BC/C1/C1

PROJETO DE LEI Nº 4.027, DE 2001

(Do Sr. Fernando Coruja)

Torna obrigatório que a concessionária de serviço público de telefonia fixa, responsável pela emissão da fatura telefônica, discrimine na fatura de cobrança telefônica informações detalhadas referentes aos pulsos efetuados pelo consumidor e adota outras providências.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica a empresa concessionária de serviço público de telefonia fixa, responsável pela emissão da fatura telefônica, obrigada a individualizar cada ligação local realizada pelo consumidor, fazendo contar na fatura de cobrança as seguintes informações:

- a) data da ligação;
- b) horário da ligação;
- c) duração da ligação;
- d) telefone chamado; e
- e) valor devido.

§ 1º Entende-se por ligação local aquelas denominadas genericamente por pulsos pelas empresas concessionárias do serviço público de telefonia fixa.

§ 2º A empresa concessionária de serviço público de telefonia fixa também fica obrigada a colocar a quantidade de pulsos efetuados no mês atual de cobrança e a quantidade dos últimos doze meses.

Art. 2º A empresa concessionária de serviço público de telefonia fixa, terá sessenta dias para se adequar à presente Lei.

Art. 3º Caberá ao Poder Executivo fiscalizar e impor as seguintes penas, no caso de descumprimento da presente Lei:

- a) advertência na primeira notificação; e
- b) multa diária de cinco mil Unidades de Referência Fiscal (UFIRs), na segunda notificação, até que a empresa cumpra a Lei.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O objetivo deste projeto é a adoção de um método prático de proteção ao usuário de telefonia fixa, fazendo com que as faturas de cobrança deste tipo de prestação de serviço sejam detalhadas e tornem-se transparentes.

A adoção desta norma legal poderá dar maior segurança ao consumidor, que neste caso específico não sente-se contemplado pelos efeitos da Lei Federal nº 8.078 (Código de Defesa do Consumidor).

Sala das Sessões, 01 de Fevereiro de 2001.

Deputado **FERNANDO CORUJA**

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CeDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

.....

.....

PROJETO DE LEI Nº 4.032, DE 2001

(Do Sr. Lincoln Portela)

Estabelece critérios no detalhamento de faturas telefônicas e dá outras providências.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000.)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As Empresas Concessionárias de Serviços de Telecomunicações, em atividade no país, serão obrigadas a detalhar nas respectivas faturas encaminhadas aos usuários, as seguintes informações das ligações locais e interurbanas efetuadas:

- a) data:
- b) início:
- c) término:
- d) duração:
- e) destino:
- f) valor cobrado.

Art. 2º Toda Empresa Concessionária dos serviços de Telecomunicações que não respeitar o ordenamento previsto no artigo anterior, incorre no crime previsto no art. 66, §§ 1º e 2º, da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor.

Art. 3º O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de noventa dias a contar da data de sua publicação.

Art. 4º Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

A exemplo da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), que passará a obrigar um maior detalhamento nos dados das faturas enviadas a todos os consumidores, esta proposição tem por fito estabelecer a mesma obrigatoriedade a todas as Empresas Concessionárias dos serviços de Telecomunicações em atividade no território nacional.

Atualmente, muitos problemas têm surgido junto aos consumidores, visto que as atuais faturas de telefone não estão sendo corretamente detalhadas levando a um grande número de reclamações junto a todos os Procons do país.

Somente no Procon-DF, as operadoras de telefonia móvel e fixa responderam no ano de 2000 por 800 reclamações

As queixas mais constantes são de diversas ligações não reconhecidas pelos usuários, cobranças de fatura acumuladas sem qualquer explicação e discagens para tele-sexo.

Na certeza de que a proposição de nossa iniciativa se constitui em aperfeiçoamento oportuno e conveniente para o ordenamento jurídico federal e na defesa de todos os consumidores do país, esperamos poder contar com o valioso apoio dos nobres Pares para a sua aprovação nesta Casa.

Sala das Sessões, em 01 de fevereiro de 2001.



Deputado LINCOLN PORTELA

PSL-MG

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CeDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIS

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposos:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

PROJETO DE LEI Nº 4.069, DE 2001 (DA SRA. SOCORRO GOMES)

Dispõe sobre a obrigatoriedade da emissão de contas detalhadas para o serviço de telefonia.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Ficam as empresas concessionárias, permissionárias ou associadas ao serviço público de telefonia obrigadas a individualizar na fatura telefônica cada ligação local (pulso) realizada pelo consumidor.

Parágrafo único - Devem constar na fatura as seguintes informações:

I - data da ligação;

II - horário da ligação;

III - duração da ligação;

IV - telefone chamado; e

V - valor devido.

Art. 2º - As empresas de telefonia terão o prazo de 90 (noventa) dias para se adequar a presente lei.

Art. 3º - Caberá à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), fiscalizar e impor as seguintes penas, no caso de descumprimento da lei:

- a) advertência na primeira notificação;
- b) multa diária de R\$ 5000,00(cinco mil reais) na segunda notificação, até que a empresa cumpra a lei; e,
- c) em caso de reincidência, revogação da concessão ou permissão de uso.

Parágrafo único – o valor da multa será corrigido anualmente pelo INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor).

Art. 4º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º - Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

Os usuários dos serviços de telefonia são obrigados a pagar a conta sem aferir se o que está sendo cobrado condiz ou não com o serviço utilizado. Não é por acaso que este serviço encontra-se, em boa parte dos estados, entre os campeões de reclamação no PROCON. A situação é tão grave que o PROCON do Distrito Federal tomou a resolução de não mais receber reclamações sobre este tipo de serviço, argumentado não conseguir resolver o problema. A única alternativa que resta aos consumidores lesados é entrar na justiça comum.

No caderno de Economia do jornal Estado de São Paulo de 23 de janeiro de 2001 está a seguinte manchete: **“Telefonia bate terceiro recorde em reclamações ao PROCON”**. A matéria mostra o exemplo de uma usuária do serviço de telefonia do Rio de Janeiro que desconfia da cobrança indevida de pulsos mas não consegue fazer

com que a empresa lhe mande a conta detalhada. A mesma reportagem afirma que em 2000 a quantidade de ligações impugnadas aumentou em relação aos anos anteriores.

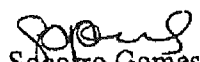
O Código de Direito do Consumidor, em seu artigo 31º, afirma que a oferta e a apresentação dos produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, quantidades, qualidades, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam a saúde e a segurança dos consumidores.

No momento em que o consumidor não tem acesso aos números dos telefones que estão sendo cobrados, não tem garantia alguma de que o preço cobrado esteja realmente vinculado ao serviço prestado.

A Lei Geral das Telecomunicações em seu artigo 3º, inciso IV garante ao usuário dos serviços de telecomunicações informações adequadas sobre as condições de prestação de serviços, suas tarifas e preços. Infelizmente esta lei também não vem sendo cumprida.

Este projeto de lei vem com o intuito de garantir ao usuário do serviço de telefonia a transparência nas faturas telefônicas, dando a ele o direito de verificar se as ligações cobradas condizem ou não com as efetivadas.

Sala das Sessões, em 8.2.2001


Deputada Socorro Gomes

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO
CONSUMIDOR E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção II
Da Oferta

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

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.

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

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 constitucionais 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.

.....

.....

PROJETO DE LEI Nº 4.239, DE 2001

(Do Sr. Dr. Hélio)

Dispõe sobre o acompanhamento pelo consumidor, em tempo real, do gasto com os serviços de telecomunicações.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Acrescente-se à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o Art. 109-A, com a seguinte redação:

"Art. 109-A Os consumidores dos serviços de telecomunicações terão direito a acompanhar, em tempo real, de seu domicílio, o gasto com os serviços utilizados, detalhado por uso efetuado, cabendo às prestadoras de serviços definir e implantar os procedimentos e equipamentos adequados, sem custo para os usuários."

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

De acordo com o inciso III do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) é direito do cidadão "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".

Tal direito vem sendo sistematicamente desrespeitado pelas prestadoras de serviços de telecomunicações, especialmente no que diz respeito às ligações locais, cobradas, apenas, com a indicação dos pulsos (telefonia fixa) ou minutos (telefonia móvel) consumidos.

É espantoso que tal problema, até agora, não tenha sido solucionado pelas prestadoras de serviços de telecomunicações, nem pela Agência Nacional de Telecomunicações.

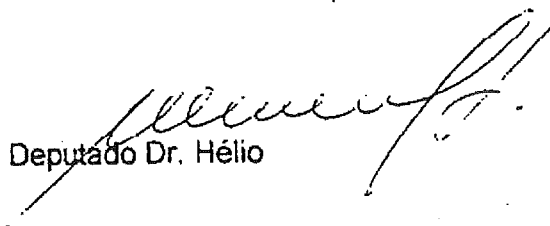
O assunto ganha uma importância cada vez maior, pois com a Internet e a popularização do telefone celular, é sempre crescente a utilização da telefonia, tanto pelo aumento do número de aparelhos quanto pelo seu uso mais intensivo.

Entendemos que o usuário deve saber, em tempo real, qual foi o seu gasto com serviços de telecomunicações, até o momento em que ele deseja ser informado. Da mesma forma que no caso da água e energia elétrica ele deve poder consultar um contador e saber quanto gastou.

Embora exija um sistema algo complexo, entendemos ser perfeitamente possível que o cliente tenha esta informação. Basta que os dados de tarifação, registrados nos computadores da prestadora sejam, de alguma forma, tomados acessíveis ao assinante. Em nosso projeto, não estabelecemos o modo como isto vai ser feito, dando total liberdade às prestadoras, que poderão adotar o sistema que mais lhes convier.

Por estes motivos, esperamos contar com o apoio de todos os ilustres parlamentares para a aprovação do nosso projeto.

Sala das Sessões, em 17 de maio de 2001.


Deputado Dr. Hélio

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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.

.....
LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
.....

TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO
.....

CAPÍTULO II
DA CONCESSÃO
.....

Seção IV Das Tarifas

Art. 109. A Agência estabelecerá:

I - os mecanismos para acompanhamento das tarifas praticadas pela concessionária, inclusive a antecedência a ser observada na comunicação de suas alterações;

II - os casos de serviço gratuito, como os de emergência;

III - os mecanismos para garantir a publicidade das tarifas.

Seção V Da Intervenção

Art. 110. Poderá ser decretada intervenção na concessionária, por ato da Agência, em caso de:

I - paralisação injustificada dos serviços;

II - inadequação ou insuficiência dos serviços prestados, não resolvidas em prazo razoável;

III - desequilíbrio econômico-financeiro decorrente de má administração que coloque em risco a continuidade dos serviços;

IV - prática de infrações graves;

V - inobservância de atendimento das metas de universalização;

VI - recusa injustificada de interconexão;

VII - infração da ordem econômica nos termos da legislação própria.

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO
CONSUMIDOR E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

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 experiência;

IX - (Vetado).

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

PROJETO DE LEI Nº 4.272, DE 2001
(DO SR. IÉDIO ROSA)

Acrescenta o artigo 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Acrescente-se à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o Art. 78-A, com a seguinte redação:

"Art. 78-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações que exploram serviços na modalidade pré-paga deverão enviar ao respectivo assinante extrato detalhado das ligações ou uso do serviço correspondente a cada crédito adquirido."

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

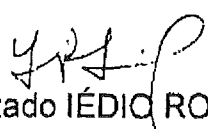
O serviço de telefonia móvel na modalidade pré-pago tem prestado um grande serviço à população, especialmente porque, por seu baixo custo, tornou-se acessível a pessoas que antes não podiam ter um telefone celular.

No entanto, em nossa opinião, o serviço tem um inconveniente. O assinante não recebe da prestadora do serviço um comprovante das ligações efetuadas referentes ao cartão utilizado. Entendemos que ele deve ter este direito, o que lhe permitirá conferir as ligações feitas e, eventualmente, poder reclamar daquelas não efetuadas por ele.

Por este motivo, estamos propondo um aditamento ao capítulo das regras gerais da Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997) estabelecendo que em todos os serviços de telecomunicações prestados na modalidade pré-paga o assinante terá direito a um extrato detalhado com a menção das ligações feitas.

Por estes motivos esperamos contar com o apoio de todos os ilustres parlamentares para a aprovação do nosso projeto.

Sala das Sessões, em 14 de março de 2001.


Deputado IÉLIO ROSA

“LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS – CEDI”

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.

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS

Art.78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I
DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art.79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....

.....

PROJETO DE LEI Nº 4.444, DE 2001
DO SR. RUBENS FURLAN)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, determinando a discriminação de todas as ligações locais nas faturas de cobrança dos serviços de telefonia de interesse coletivo.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000.)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "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", determinando a discriminação de todas as ligações locais nas faturas de cobrança dos serviços de telefonia de interesse coletivo.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar aditada do seguinte artigo:

"Art. 73-A Fica a empresa outorgatária de serviço de telefonia de interesse coletivo obrigada a discriminar cada ligação realizada pelo usuário, fazendo constar da fatura de cobrança as seguintes informações:

I – data e hora de início da ligação;

II – duração da ligação;

III – telefone chamado;

IV – valor devido e tarifa utilizada para seu cálculo.

§ 1º Deverão ser relacionadas na fatura as tarifas utilizadas pela outorgatária do serviço no cálculo das ligações efetuadas pelo usuário.

§ 2º Ficam dispensados das exigências do caput deste artigo os serviços não cobrados, ou cobrados em globo na forma de tarifa fixa, independente do tempo de uso ou nível de consumo."

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

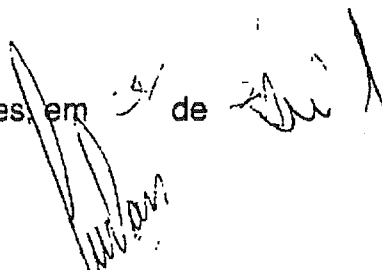
Inúmeras reclamações nos Procon de diversos Estados vêm alertando as autoridades para os problemas com a cobrança de serviços públicos em geral. No caso da telefonia fixa, esse problema é mais grave e as empresas do setor são, hoje, recordistas de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Uma das dificuldades que o usuário de telefonia enfrenta é a falta de discriminação das ligações efetuadas, uma vez que as empresas relacionam nas faturas de cobrança apenas o total de pulsos utilizados, impossibilitando ao consumidor o efetivo controle de sua conta telefônica.

Para combater essa perniciosa prática das operadoras, oferecemos aos ilustres Pares este projeto de lei, que obriga o prestador do serviço a discriminar as ligações contabilizadas, excepcionando-se dessa obrigação apenas aqueles que optarem pela adoção de "flat rate".

Em vista da relevância do tema, pedimos aos ilustres Pares o apoio à proposição, indispensável à sua aprovação.

Sala das Sessões, em 14 de maio de 2001.


Deputado RUBENS FURLAN

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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 Nº8, 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.

.....
LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
.....

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS
.....

Art. 73. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse
coletivo terão direito à utilização de postes, dutos, condutos e servidões pertencentes
ou controlados por prestadora de serviços de telecomunicações ou de outros serviços
de interesse público, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e
razoáveis.

Parágrafo único. Caberá ao órgão regulador do cessionário dos meios a
serem utilizados definir as condições para adequado atendimento do disposto no
"caput".

Art. 74. A concessão, permissão ou autorização de serviço de telecomunicações não isenta a prestadora do atendimento às normas de engenharia e às leis municipais, estaduais ou do Distrito Federal relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

.....

.....

PROJETO DE LEI Nº 4.638, DE 2001

(Do Sr. João Herrmann Neto)

Acresce, ao art. 3º da Lei nº 9.472/97, o inciso XIII, determinando que nas contas telefônicas todas as chamadas serão discriminadas.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213/00)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“Art. 3º

.....
XIII – de receber, sem qualquer ônus, as contas a pagar (do Sistema Fixo Comutado – STFC e do Sistema Móvel Celular – SMC), com especificação de todas as ligações realizadas, locais, interurbanas ou internacionais, com, no mínimo, os seguintes elementos: número chamado; cidade, estado ou país destinatário; dia e hora em que o serviço foi prestado; tempo de duração da chamada; valor cobrado.

Parágrafo único. O usuário poderá, independentemente de qualquer pagamento, solicitar qualquer informação que desejar obter, além das referidas no inciso XIII.”

Art. 2º Esta lei entra em vigor 60 (sessenta dias) após a data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A 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".

Em seu artigo 3º, a lei apontada enumera os direitos do usuário de serviços de telecomunicações, quedando silente em relação ao detalhamento das contas a pagar.

Ocorre que hoje são defendidos, cada vez com mais vigor, os direitos do consumidor, garantidos sobretudo pela lei 8.078/91 (Código de Defesa do Consumidor).

O entendimento atual, com efeito, é o de que o consumidor tem o direito de saber, com a máxima clareza e precisão, quais foram os serviços prestados, o tempo de sua duração, o seu valor, enfim, todos os esclarecimentos que lhe permitam efetuar uma conferência da conta que a empresa lhe apresenta.

A despeito de as regras serem inequívocas, já existentes no Código de Defesa do Consumidor, cremos que, na hipótese das contas telefônicas, que explicitam os serviços de telefonia prestados (serviços de importância inquestionável, na vida de qualquer cidadão), deve ser instituída regra específica determinando às empresas prestadoras desse serviço que forneçam, de modo gratuito, aos usuários todas as informações correspondentes.

Por isso pretendemos inserir o inciso XIII no art. 3º da Lei nº 9.472/97, estatuinto o direito de os usuários receberem, sem qualquer ônus, as contas a pagar (do sistema fixo comutado – STFC e do sistema móvel celular – SMC) com a especificação de todas as ligações realizadas, sejam de âmbito local, interurbanas ou internacionais, com, no mínimo, os seguintes elementos: o número da chamada; a cidade, o estado ou o país destinatário; hora e dia da prestação do serviço; duração da chamada; valor cobrado.

A matéria reveste-se, a toda evidência, da mais elevada importância, razão pela qual conclamo os nobres Pares a apoiarem a presente proposta legislativa.

15/05/01

Sala das Sessões, 11 de abril de 2001.

Deputado **JOÃO HERRMANN NETO**
PPS/SP

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS-CeDI

EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 8, DE 1995.

ALTERA O INCISO XI E A ALÍNEA "A" DO
INCISO XII DO ART. 21 DA CONSTITUIÇÃO
FEDERAL.

AS MESAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS E
DO SENADO FEDERAL, NOS TERMOS DO § 3º
DO ART. 60 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL,
PROMULGAM A SEGUINTE EMENDA AO
TEXTO CONSTITUCIONAL:

Art 1º O inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 21. Compete à União:

.....
XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens;

.....
....."

Art. 2º É vedada a adoção de medida provisória para regulamentar o disposto no inciso XI do art. 21 com a redação dada por esta emenda constitucional.

Brasília, 15 de agosto de 1995

A MESA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS: Deputado Luís Eduardo, Presidente - Deputado Ronaldo Perim, 1º Vice-Presidente - Deputado Beto Mansur, 2º Vice-Presidente - Deputado Wilson Campos, 1º Secretário - Deputado Leopoldo Bessone, 2º Secretário - Deputado Benedito Domingos, 3º Secretário, - Deputado João Henrique, 4º Secretário.

A MESA DO SENADO FEDERAL: Senador José Sarney, Presidente - Senador Teotônio Vilela Filho, 1º Vice-Presidente - Senador Júlio Campos, 2º Vice-Presidente - Senador Odacir Soares, 1º Secretário - Senador Renan Calheiros, 2º Secretário - Senador Levy Dias, 3º Secretário - Senador Ernandes Amorim, 4º Secretário.

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:

.....

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 constitucionais 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:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO
CONSUMIDOR E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art.48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....

.....

PROJETO DE LEI Nº 4.779, DE 2001

(Do Sr. Couraci Sobrinho)

Dispõe sobre a obrigatoriedade, por parte das empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa responsáveis pela emissão de contas telefônicas, de discriminarem nas faturas emitidas, informações detalhadas referentes aos pulsos efetuados pelo consumidor e dá providências correlatas.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000)

O Congresso Nacional decreta:

Artigo 1º - As empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa responsáveis pela emissão das respectivas contas, ficam obrigadas a individualizar cada ligação local efetuada pelo consumidor, fazendo constar as seguintes informações na fatura correspondente:

- I – data da ligação;
- II – horário da ligação;
- III – duração da ligação;
- IV - número do telefone chamado;
- V – valor da ligação;

§ 1º - Entende-se por ligação local aquela identificada por pulsos pelas empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa.

§ 2º - As empresas a que se refere o "caput" deste artigo, deverão também colocar nas faturas emitidas a quantidade de pulsos efetuados no mês correspondente à cobrança e a média dos pulsos dos últimos 12 (doze) meses.

Artigo 2º - As empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa terão o prazo de 90 (noventa) dias para se adequarem às exigências desta Lei, contados a partir de sua publicação.

Artigo 3º - Em caso de inobservância dos termos desta Lei, as empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa ficarão sujeitas às seguintes penalidades:

- I - advertência na primeira notificação;
- II - multa diária de 10.000 (dez mil) UFIR na segunda notificação, até que se cumpram os termos desta Lei.

Artigo 4º - O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de 30 (trinta) dias após a sua publicação.

Artigo 5º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

O sistema de cobrança das contas telefônicas fixas atualmente em uso no país, não oferece ao consumidor condições de verificar a perfeita exatidão das contas emitidas pelas respectivas empresas. Incontáveis são as reclamações dos usuários no tocante às suas contas telefônicas e inúmeros são os casos de revisão dos valores cobrados, o que evidencia a imprecisão e a fragilidade daquelas contas.

O que se pretende com este Projeto de Lei é aprimorar o sistema de cobrança daquelas contas mediante a utilização do mesmo critério já usado pela telefonia móvel, garantindo assim sua precisão e transparência a fim de proporcionar à população meios eficazes para aquilatar a exatidão das contas recebidas, em conformidade com o próprio Código de Defesa do Consumidor que já em seu Capítulo III, ao tratar dos "Direitos Básicos do Consumidor", prevê em seu artigo 6º:

"Artigo 6º - São direitos do consumidor:

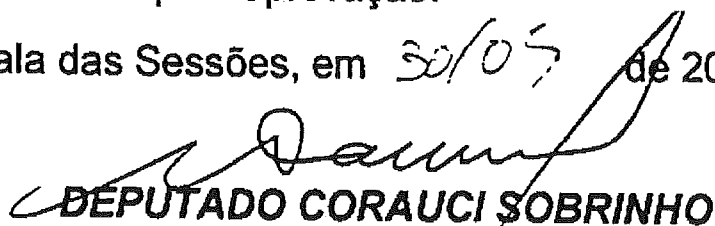
I -

II -

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;"

Estes os motivos que me levam a formular esta propositura e ante o seu elevado interesse social, conto com o apoio dos nobres pares para a sua rápida aprovação.

Sala das Sessões, em 30/05 de 2001.


DEPUTADO CORAUCI SOBRINHO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO
CONSUMIDOR E DAS OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

.....
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 experiência;

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.

.....

.....

PROJETO DE LEI Nº 5.415, DE 2001

(Do Sr. Pompeu de Matos)

Toma obrigatório que as empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa, em todo o país, incluam nas faturas de cobrança informações detalhadas referentes aos "pulsos" gastos pelo consumidor, e dá outras providências.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000)

Art. 1º - Ficam as empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa, em todo o país, obrigadas a individualizar cada ligação local realizada pelo consumidor, fazendo constar na fatura de cobrança as seguintes informações:

- I - data da ligação;
- II - horário da ligação;
- III - duração da ligação;
- IV - telefone chamado;
- V - valor devido.

§ 1º - Entende-se por ligações locais, aquelas denominadas genericamente por "pulsos" pelas empresas concessionárias do serviço público de telefonia fixa.

§ 2º - As empresas concessionárias também ficam obrigadas a informar a quantidade de "pulsos" efetuados no mês de cobrança e a quantidade acumulada dos últimos doze meses.

Art. 2º - As empresas concessionárias terão 60 (sessenta) dias para se adequarem à presente lei.

Art. 3º - Caberá ao Poder Executivo e a ANATEL, fiscalizar as concessionárias e impor as seguintes penas, no caso de não-cumprimento da presente lei.

- I - advertência, na primeira notificação;
- II - multa diária de 5.000 (cinco mil) Unidades de Referência Fiscal (UFIRs), até que a empresa passe a cumprir a lei.

Art. 4º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º - Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

As concessionárias de telefonia fixa ao emitirem as cobranças aos usuários não prestam informações a respeito das ligações locais, fato que impede qualquer tipo de acompanhamento e conferência, desrespeitando normas do Código de Defesa do Consumidor.

Diante desta realidade, estamos apresentando projeto de lei que obriga as concessionárias de telefonia fixa, que atuam em todo o país, a colocarem nas faturas informações detalhadas referentes às ligações feitas no mês, incluindo data da ligação, horário, duração, número do telefone chamado e o valor devido.

Trata-se da garantia de um direito do consumidor que, de posse das informações, poderá controlar o uso do seu telefone e racionalizar suas despesas com o serviço.

Cabe considerar que, em vários Estados, já existem decisões judiciais obrigando as concessionárias de telefonia fixa a emitirem as faturas detalhadas, o que incita ao legislativo a imediata adequação da lei ao entendimento do poder judiciário.

Sala das Sessões, 25 de setembro de 2001.

POMPEO DE MATTOS
DEPUTADO FEDERAL
Vice-Líder da Bancada
P D T

PROJETO DE LEI N.º 6.293, DE 2002

(Do Sr. Clementino Coelho)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as operadoras de telefonia fixa e móvel a oferecer aparelho terminal que mantenha registro das ligações efetuadas.

(APENSE-SE AO PL-3213/2000.)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "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", obrigando as operadoras de telefonia fixa e móvel a oferecer aparelho terminal que mantenha registro das ligações efetuadas.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar aditada do seguinte art. 77-A:

"Art. 77-A No ato da contratação de serviços de telefonia fixa e de telefonia móvel, as operadoras disponibilizarão ao usuário, opcionalmente, aparelho terminal que mantenha registro das ligações efetuadas".

Art. 3º O aparelho terminal de que trata o art. 77-A da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a redação dada por esta lei, deverá oferecer operacionalidade para armazenamento dos dados referentes às últimas mil ligações, preservando-os mesmo em caso de indisponibilidade temporária da alimentação elétrica do equipamento, e para conexão a computador ou dispositivo impressor, de modo a permitir a transferência dos dados e sua impressão.

Art. 4º Todos os fornecedores de equipamentos terminais deverão, a partir de 1º de janeiro de 2006, assegurar a efetiva comercialização, no País, de pelo menos um modelo que disponha dos recursos de que trata esta lei.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Uma modalidade de reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor que vem crescendo assustadoramente nos últimos anos refere-se a cobranças indevidas de serviços telefônicos. As maiores reclamações dizem respeito à telefonia local ou pessoal, pois as contas não discriminam o cálculo dos pulsos cobrados.

Alegam as operadoras que o registro detalhado das ligações iria onerar as operações das centrais de comutação, inviabilizando a oferta dos serviços às tarifas atuais. Tal atitude deixa o consumidor desprotegido.

Uma opção para que este último possa melhor acompanhar o uso do serviço é dotar o telefone de uma memória não volátil que registre as ligações efetuadas e de um circuito para transferir os dados a um computador ou a uma impressora. Em vista da drástica redução de custos de memória e de "chips" de computador, é possível realizar tal projeto a custos reduzidos.

Tal é o enfoque deste texto. Ao obrigarmos as operadoras a oferecer ao usuário a alternativa de um telefone que armazene os dados das ligações efetuadas, estaremos garantindo a proteção dos interesses do consumidor e, simultaneamente, conduzindo uma política industrial o sentido de assegurar a fabricação no País de aparelhos com um diferencial de qualidade.

Convencido da oportunidade da iniciativa, peço aos ilustres Pares o apoio indispensável à sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2002.

13/03/02


Deputado CLEMENTINO COELHO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS – CEDI

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.

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS

Art. 77. O Poder Executivo encaminhará ao Congresso Nacional, no prazo de cento e vinte dias da publicação desta Lei, mensagem de criação de um fundo para o desenvolvimento tecnológico das telecomunicações brasileiras, com o objetivo de estimular a pesquisa e o desenvolvimento de novas tecnologias, incentivar a capacitação dos recursos humanos, fomentar a geração de empregos e promover o acesso de pequenas e médias empresas a recursos de capital, de modo a ampliar a competição na indústria de telecomunicações.

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 6.375, DE 2002

(Do Sr. Sérgio Novais)

Modifica a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar as prestadoras de serviços de telecomunicações a efetuarem registro de todas as chamadas telefônicas efetuadas pelos consumidores.

(APENSE-SE AO PL-3213/2000.)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta dispositivo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as prestadoras de serviços de telecomunicações fixos e móveis a registrarem todas as chamadas telefônicas efetuadas pelos consumidores.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar aditada do seguinte artigo:

"Art. 5º - As prestadoras de serviços de telecomunicações fixos e móveis são obrigadas a manterem registros de todas as chamadas telefônicas originadas em suas centrais pelo prazo mínimo de 1 (um) ano, contendo, no mínimo, as informações do telefone originador, do telefone chamado, da hora de início e da hora de término das chamadas.

4

Parágrafo único. É direito do usuário dos serviços de telecomunicações o recebimento de conta telefônica detalhada por cada chamada efetuada, não sendo obrigatório o pagamento de chamadas que não possam ser detalhadas pela prestadora de serviço de telecomunicações, na forma do disposto no *caput*."

Art. 3º Esta lei entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O sistema de cobrança de contas telefônicas atualmente em vigor no País, além de pouco transparente, é bastante injusto para com o consumidor. Muitas são as reclamações que todos os dias os órgãos de defesa do consumidor recebem em função da omissão por parte do órgão regulador do setor.

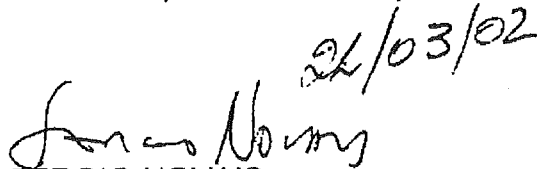
A tecnologia presente no sistema de telecomunicações permite a completa identificação e registro de cada chamada realizada, mas a tradicional cobrança por pulsos continua em vigor em função da pouca disposição das empresas prestadoras dos serviços em implantar as facilidades constantes no sistema de sinalização S-7 para centrais telefônicas definido pela União Internacional de Telecomunicações – UIT.

Muitos países, do chamado Primeiro Mundo, dispõem de total transparência na exibição e cobrança telefônica, uma vez que as facilidades técnicas da sinalização S-7 permitem o imediato registro de cada ligação efetuada por cada usuário do sistema. Assim, na Inglaterra, os usuários da *British Telecom* podem ter acesso aos valores de cada ligação efetuada até o dia anterior à consulta. Esse acesso pode ser efetuado via Internet ou através de ligações telefônicas gratuitas. Também os usuários têm direito ao recebimento de contas telefônicas detalhadas para cada ligação efetuada, ou podem definir o valor a partir do qual a ligação deva ser detalhada.

No mundo moderno não há como se aceitar que as cobranças de ligações telefônicas sejam feitas em bloco, sem a necessária transparência para o consumidor. O presente Projeto de Lei visa exatamente à correção desta imoralidade no serviço telefônico de nosso País.

Certos de estar contribuindo para uma significativa melhoria da relação de consumo entre usuários de telefonia e prestadoras de serviço, encarecemos o apoio dos nossos Pares para a aprovação desta iniciativa.

Sala das Sessões, em 19 de março de 2002.


Deputado SÉRGIO NOVAIS

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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.

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....

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

- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

Art. 5º Na disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações observar-se-ão, em especial, os princípios constitucionais da soberania nacional, função social da propriedade, liberdade de iniciativa, livre concorrência, defesa do consumidor, redução das desigualdades regionais e sociais, repressão ao abuso do poder econômico e continuidade do serviço prestado no regime público.

Art. 6º Os serviços de telecomunicações serão organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 6.532, DE 2002

(Do Sr. Inácio Arruda)

Obriga as concessionárias dos serviços de telefonia fixa e móvel a apresentar no extrato da conta telefônica mensal a descrição pormenorizada de todos os serviços prestados.

(APENSE-SE AO PL-3213/2000.)

O CONGRESSO NACIONAL decreta :

Art. 1º As concessionárias dos serviços de telefonia fixa e móvel que operam em território nacional ficam obrigadas a apresentar no extrato da conta telefônica mensal a descrição pormenorizada de todos os serviços prestados e das ligações efetuadas.

§1º O detalhamento de que trata o caput englobará a discriminação dos números de telefones constantes, do tempo de duração das ligações locais efetuadas, especificando os pulsos franqueados e os excedentes, assim como as ligações oriundas de telefonia móvel.

§ 2º O não atendimento do que dispõe o caput implicará a desobrigação do débito por parte do consumidor.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Justificativa

A iniciativa deste Projeto de Lei tem por finalidade combater práticas abusivas levadas a efeito pelas concessionárias de telefonia que operam no país.

Os números de reclamações avolumam-se nas unidades do PROCON em todos os estados da Federação. É fato comum encontrarmos as empresas operadoras encabeçando - de forma recorrente - as listas de processos envolvendo cobrança indevida, pulsos excedentes, cobrança abusiva, ligações não efetuadas, etc. Com o agravante de incidir - compulsoriamente - sobre o usuário uma taxa de assinatura pela utilização, ou não, dos serviços dessas empresas; como se os pulsos cobrados não fossem suficientes para ressarcir (com lucro, naturalmente) todos os serviços prestados.

Nesse sentido, é válido registrar as informações levantadas junto a unidade do Departamento de Defesa do Consumidor no Estado do Ceará (DECON/CE). Vejamos:

No ano de 2000, a TELEMAR, ocupou o primeiro lugar em reclamações registradas, atingindo 990 incidências, num total parcial de 7.377 ocorrências. Esse número representa 13.4% desse total parcial;

Em 2001, volta a ocupar o primeiro lugar em reclamações, num total de 949 ocorrências, num total parcial de 6.176 ocorrências. Tal número chegou a representar 18,8% desse total parcial;

Até o dia 20/03/2002, o DECON registrou 158 reclamações, num total de 910 ocorrências. Com esse número a TELEMAR já ocupa o 2º lugar em processos abertos. É preciso registrar que tais ocorrências se subdividem, ainda, em "pulsos excedentes" (13%) e "contas abusivas, cobrança indevida e ligações não efetivadas" (39%), entre outros.

São casos flagrantes de violação do Código de Defesa do Consumidor, cuja reincidência mostra de maneira evidente o total desrespeito a um texto legal que tais empresas fingem ignorar. Constatase, portanto, a necessidade de uma legislação clara e rigorosa que possa assegurar aos usuários condições justas e transparentes de usufruir de um serviço que é por sua essência uma concessão pública e não um instrumento da ganância e do lucro fácil.

Sala das Comissões, 10 de abril de 2002


Deputado Inácio Arruda
PCdoB-CE

PROJETO DE LEI N.º 272, DE 2003

(Do Sr. Chico Alencar)

Dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras do Serviço de Telefonia Fixa Comutada, do Serviço Móvel Celular e do Serviço Móvel Pessoal de relacionar detalhadamente no documento de cobrança todas as ligações efetuadas.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-3213/2000

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões – Art. 24, II

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece a obrigatoriedade das prestadoras do Serviço de Telefonia Fixa Comutada, do Serviço Móvel Celular e do Serviço Móvel Pessoal de relacionar detalhadamente no documento de cobrança todas as ligações efetuadas.

Art. 2º As prestadoras do Serviço de Telefonia Fixa Comutada, do Serviço Móvel Celular e do Serviço Móvel Pessoal deverão relacionar individualmente na fatura de cobrança enviada ao assinante todas as ligações por este efetuadas no respectivo período, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I – número, localidade e país do telefone chamado;

II – data, horário, tipo e duração da ligação;

III – valor devido por ligação efetuada;

IV – a quantidade de pulsos ou minutos locais, a quantidade de minutos de ligações locais para telefones móveis e de minutos interurbanos e internacionais no mês de cobrança bem como a respectiva quantidade acumulada nos últimos doze meses.

Art. 3º O descumprimento ao disposto nesta Lei ensejará a aplicação, pela Agência Nacional de Telecomunicações, das sanções previstas no artigo 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obedecendo ao estabelecido nos artigos 174 a 182 da mesma Lei.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação

JUSTIFICAÇÃO

Após a privatização das telecomunicações brasileiras os assinantes dos serviços de telefonia fixa ou móvel passaram a pagar contas mensais cada vez mais elevadas, em decorrência, principalmente, do reajuste anual a que as prestadoras têm direito, nos termos dos contratos e da regulamentação que rege a prestação dos serviços.

O assinante, porém, recebe uma fatura mensal na qual, entendemos, não constam as informações mínimas necessárias para que ele possa fazer uma conferência detalhada e uma boa análise sobre o seu consumo.

As ligações locais constam da fatura apenas em termos de pulsos utilizados ou, dependendo da prestadora, em minutos. Esta informação não é suficiente para que o assinante possa comprovar se ele realmente efetuou as ligações correspondentes. Entendemos ser necessário que todas as ligações, inclusive as locais, quer sejam para um telefone fixo, quer para um móvel, sejam relacionadas individualmente na fatura com os dados necessários a comprovar a pertinência do valor cobrado. Estes dados são: número do telefone; data, hora e duração da ligação; valor devido por ligação; quantidade de pulsos ou minutos locais para telefones fixos e os minutos de ligação para telefones móveis locais.

Para possibilitar ao assinante uma análise de seu consumo, a fatura deve mencionar, a exemplo do que fazem as concessionárias de energia elétrica, o consumo mensal e dos últimos doze meses, no que diz respeito aos pulsos ou minutos locais de ligações para telefones fixos, os minutos de ligações locais para telefones móveis e os minutos de ligações interurbanas e internacionais.

Com estes dados, o assinante poderá comprovar se efetuou ou não cada uma das ligações e efetuar análises que lhe permitirão racionalizar o seu consumo.

Entendemos que este projeto tem o objetivo de dar efetivo cumprimento ao inciso III do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) que estabelece como direito básico do consumidor "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta da quantidade, características, composição, qualidade e preço...".

Nosso projeto guarda, ainda, consonância com os princípios da Política Nacional de Relações de Consumo estabelecidos no art. 4º do mesmo Código, especialmente os dos incisos I, II e IV, que tratam da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, da ação governamental para proteção do consumidor e das informações que devem ser apresentadas aos consumidores.

Por estes motivos, esperamos contar com o apoio de todos os ilustres parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 11 de março de 2003.

Deputado CHICO ALENCAR

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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.

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

TÍTULO VI
DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

Art. 175. Nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa.

Parágrafo único. Apenas medidas cautelares urgentes poderão ser tomadas antes da defesa.

Art. 176. Na aplicação de sanções, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência específica.

Parágrafo único. Entende-se por reincidência específica a repetição de falta de igual natureza após o recebimento de notificação anterior.

Art. 177. Nas infrações praticadas por pessoa jurídica, também serão punidos com a sanção de multa seus administradores ou controladores, quando tiverem agido de má-fé.

Art. 178. A existência de sanção anterior será considerada como agravante na aplicação de outra sanção.

Art. 179. A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) para cada infração cometida.

§ 1º Na aplicação de multa serão considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

§ 2º A imposição, à prestadora de serviço de telecomunicações, de multa decorrente de infração da ordem econômica, observará os limites previstos na legislação específica.

Art. 180. A suspensão temporária será imposta, em relação à autorização de serviço ou de uso de radiofrequência, em caso de infração grave cujas circunstâncias não justifiquem a decretação de caducidade.

Parágrafo único. O prazo da suspensão não será superior a trinta dias.

Art. 181. A caducidade importará na extinção de concessão, permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, nos casos previstos nesta Lei.

Art. 182. A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos de licitação.

Parágrafo único. O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a cinco anos.

CAPÍTULO II DAS SANÇÕES PENAIS

Art. 183. Desenvolver clandestinamente atividades de telecomunicação:

Pena - detenção de dois a quatro anos, aumentada da metade se houver dano a terceiro, e multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Parágrafo único. Incorre na mesma pena quem, direta ou indiretamente, concorrer para o crime.

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 9008, de 21/03/1995.*

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (Art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o Poder Público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

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 experiência;

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.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 642, DE 2003

(Do Sr. Elimar Máximo Damasceno)

Dispõe sobre a relação discriminada de todas as ligações telefônicas e o detalhamento de todos os tributos incidentes, nas respectivas contas.

DESPACHO:

(APENSE-SE AO PL-3213/2000.)

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação do Plenário

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece que nas contas apresentadas aos assinantes dos serviços de telefonia deverão ser relacionadas todas as ligações efetuadas e indicados detalhadamente os tributos incidentes.

Art. 2º As empresas prestadoras dos serviços de telefonia, fixa ou móvel, deverão relacionar todas as ligações nas contas apresentadas aos assinantes, devendo ser mencionados para cada uma, pelo menos, o dia e a hora da realização da chamada, sua duração, a quantidade de pulsos ou minutos cobrados, o número do telefone chamado, a localidade de destino da ligação e o respectivo valor.

Parágrafo único. As contas telefônicas deverão mencionar também os tributos que sobre ela incidirem, com a menção da base de cálculo, da alíquota e do valor para cada tipo de tributo.

Art. 3º O não cumprimento do disposto nesta lei ensejará a aplicação das sanções previstas no artigo 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 180 dias após a sua publicação

JUSTIFICAÇÃO

Os assinantes dos serviços de telefonia, sejam fixos ou móveis, pagam mensalmente os serviços prestados sem que recebam todas as informações necessárias à clara definição do que está sendo pago.

Isto ocorre porque apenas algumas prestadoras relacionam no documento de cobrança todas as ligações efetuadas, inclusive as locais. Nas chamadas locais há apenas a menção dos pulsos ou minutos cobrados e em alguns casos é apontada a quantidade de ligações feitas, o que é absolutamente insuficiente para permitir que o assinante confira para que telefones ligou, em que horário e qual foi a duração da chamada.

Entendemos que tal situação configura um desrespeito aos direitos do consumidor estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), em especial os do inciso III do artigo 6º que diz ser direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta da quantidade, características, composição, qualidade e preço.

Nos parece claramente contemplada no Código de Defesa do Consumidor a necessidade das prestadoras dos serviços de telefonia relacionar individualmente todas as ligações, com as especificações que o código chama de "quantidade, características, composição, qualidade e preço". No caso do serviço telefônico, entendemos que tais especificações são o dia e a hora da realização da chamada, sua duração, a quantidade de pulsos ou minutos cobrados, o número do telefone chamado, a localidade de destino da ligação e o respectivo valor.

Como as prestadoras não estão cumprindo o Código de Defesa do Consumidor, nosso projeto estabelece claramente como deve ser a conta dos serviços de telefonia, de forma a não deixar qualquer dúvida. Estabelece, também, que em caso de não cumprimento, as prestadoras estarão sujeitas às sanções previstas no artigo 173 da Lei Geral de Telecomunicações.

Por fim, o projeto prevê que os tributos que incidirem sobre os serviços prestados deverão ser claramente identificados na respectiva conta com a indicação da base de cálculo, da alíquota e do valor para cada tipo de tributo.

Por estes motivos, esperamos contar com o apoio de todos os ilustres parlamentares para a aprovação do nosso projeto.

Sala das Sessões, em 03 de abril de 2003.

**Deputado Elimar Máximo Damasceno
PRONA/SP**

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

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.

.....

**LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

.....

TÍTULO VI DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

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 experiência;

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.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 1.177, DE 2003

(Do Sr. Colbert Martins)

Dispõe sobre dados obrigatórios nas faturas telefônicas e adota outras providências.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-3213/2000.

APRECIÇÃO:

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

O CONGRESSO NACIONAL DECRETA :

Art.1º -Fica a empresa concessionária de serviço público de telefonia fixa e móvel no país, responsável pela emissão da fatura telefônica, obrigada a individualizar cada ligação local realizada pelo consumidor, fazendo constar na fatura as seguintes informações:

- a) data da ligação;
- b) horário da ligação;
- c) duração da ligação;
- d) telefone chamado;
- e) e, o valor devido.

§1º - Entende-se por ligação local, aquelas denominadas genericamente por pulsos pelas empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa.

§2º - A empresa concessionária do serviço público de telefonia, fica, também, obrigada a colocar a quantidade de pulsos efetuados no mês atual de cobrança e quantidade dos últimos doze meses.

Art. 2º - A empresa concessionária de serviço público de telefonia não poderá alterar o valor da tarifa telefônica ou cobrar, de qualquer outra forma, esta mudança no sistema de informações da fatura.

Art. 3º - A empresa concessionária de serviço público de telefonia terá 90(noventa) dias para se adequar à presente lei.

Art. 4º - Caberá ao Poder Executivo fiscalizar e impor as seguintes penas, no caso de descumprimento da presente lei:

- a) advertência na primeira notificação;

b) multa diária equivalente a 100(cent) salários mínimos vigentes na segunda notificação, até que a empresa cumpra esta lei;

c) Rescisão contratual em caso de, injustificada, reincidência.

Art. 5º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

O inadequado atendimento prestado ao usuário, pelas concessionárias deste tipo de serviço público, combinado com a dificuldade de acesso às informações básicas sobre o consumo, tem sido um dos maiores fatores de, constante, insatisfação do cidadão brasileiro com as empresas de telefonia no Brasil.

A vantagem tão propalada, pelos defensores da privatização do nosso sistema de telecomunicações, de que a privatização traria benefícios para o usuário e que o serviço prestado seria de boa qualidade, até o momento não se concretizou e o que constatamos, até o momento, é a expansão dos valores cobrados por esse serviço e a extinção de postos de atendimentos direto aos consumidores para privilegiar os chamados "Call Center" que, de forma impessoal, tem criado mais dificuldades para o cidadão.

Ante o exposto, entendendo que a este Parlamento cabe o papel, não só de fiscalizar a boa aplicação dos recursos públicos, mas, também, o de legislar em prol do bem estar e da melhoria da qualidade de vida do povo brasileiro, aguardamos que esta Casa, cumprindo para com suas atribuições constitucionais, ao apreciar a proposta que ora apresentamos, delibere pela sua efetiva aprovação.

Sala das Sessões, 03 de junho de 2003.

Deputado COLBERT MARTINS
PPS/BA

PROJETO DE LEI N.º 2.767, DE 2003

(Do Sr. Milton Monti)

Obriga as concessionárias do serviço de telefonia móvel ou fixo a encaminharem as faturas de contas com descrição detalhada das ligações aos usuários.

DESPACHO:

APENSE-SE ESTE AO PL 3213/2000.

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As Concessionárias dos serviços de telefonia móvel e fixo, ficam obrigadas a encaminhar a seus clientes, a fatura de conta detalhada das ligações efetuadas de seus aparelhos.

Art. 2º No caso de descumprimento da presente lei, as empresas do serviço de telefonia estão sujeitas ao pagamento de multa em favor dos usuários no valor de R\$ 150,00 por conta não detalhada.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO:

Com o presente projeto, pretendemos obrigar que as empresas de telefonia a enviem aos seus clientes a fatura de conta detalhada para que os usuários saibam o que estão pagando.

O que ocorre na maioria das vezes é o descaso e o desrespeito com o usuário ao ponto de transigir os direitos básicos de consumidor.

Quando se precisa de uma conta detalhada, o cidadão tem que se deslocar a uma loja da empresa para solicitar a descrição da sua conta, gerando transtornos para a pessoa.

Portanto, apresentamos este projeto com o intuito de assegurar o direito do usuário em saber o que realmente está pagando.

Sala das sessões, em 11 dezembro de 2003.

Deputado MILTON MONTI

PROJETO DE LEI N.º 3.400, DE 2004

(Do Sr. Ivan Valente)

Acrescenta o artigo 4º-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, criando obrigações às prestadoras do serviço telefônico, fixo ou móvel, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE ESTE AO PL-3213/2000.

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta o artigo 4º-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, criando obrigações às prestadoras do serviço telefônico, fixo ou móvel.

Art. 2º Acrescente-se à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o parágrafo 4º-A e seus §§ 1º e 2º, com a seguinte redação:

"Art. 4º-A. As prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, explorado no regime público ou privado, as prestadoras do Serviço Móvel Pessoal e as do Serviço Móvel Celular deverão tornar disponíveis meios que permitam a seus assinantes tomar conhecimento do valor do débito da conta mensal até o momento da consulta e de débitos anteriores, se houver, quando se tratar do serviço pós-pago ou do valor do crédito restante, quando se tratar do serviço pré-pago.

§ 1º As mesmas prestadoras deverão, também, incluir na conta mensal apresentada ao assinante, a relação de todas as ligações efetuadas, inclusive as locais, informando data e hora da ligação, o tempo utilizado e o respectivo valor.

§ 2º Quando se tratar do serviço pré-pago, o assinante terá direito a receber um extrato mensal com as informações mencionadas no parágrafo anterior."

Art. 3º As prestadoras elencadas no *caput* art. 1º terão o prazo de seis meses, contados a partir da data da publicação desta lei, para aplicar os dispositivos da presente Lei.

Art. 4º A não observância desta Lei acarretará multa de 5% (cinco por cento) do total do faturamento apurado no mês anterior, dobrado a cada reincidência.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os assinantes das diversas modalidades de serviços telefônicos são, na sistemática atual, surpreendidos a cada mês com a fatura de cobrança dos serviços. Isto porque o sistema atual têm dois problemas.

O primeiro deles é que o assinante não pode, durante o transcurso do período de 30 dias de faturamento, saber quanto ele está gastando naquele mês. As prestadoras do serviço de telefonia, fixa ou móvel, não possuem um sistema que permita ao assinante se informar, via Internet ou por telefone, dos gastos acumulados até o momento da consulta.

Como os sistemas hoje são todos computadorizados, é uma providência muito simples a ser tomada para disponibilizar esta informação ao cliente. Obviamente, tal medida tem algum custo e as prestadoras somente a adotarão se forem obrigadas a isto.

O segundo problema é que as ligações locais não estão sendo discriminadas uma a uma nas contas telefônicas. No caso do sistema pré-pago, não há qualquer informação ao assinante das ligações por ele efetuadas.

Assim, estamos propondo o presente projeto de lei para obrigar as prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, explorado no regime público ou privado, as prestadoras do Serviço Móvel Pessoal e as do Serviço Móvel Celular a tornar disponíveis meios que permitam a seus assinantes tomar conhecimento do valor do débito da conta mensal até o momento da consulta e de débitos anteriores, se houver, quando se tratar do serviço pós-pago ou do valor do crédito restante, quando se tratar do serviço pré-pago.

Adicionalmente, deverão incluir na conta mensal apresentada ao assinante, a relação de todas as ligações efetuadas, inclusive as locais, informando data e hora da ligação, o tempo utilizado e o respectivo valor.

No caso do Sistema pré-pago, as prestadoras deverão fornecer ao assinante um extrato mensal com a relação de todas as ligações efetuadas.

Entendemos que estas medidas corrigirão uma imperfeição da legislação atual e explicitam melhor o direito do consumidor dos serviços de telefonia.

Por este motivo esperamos contar com o apoio de todos os ilustres parlamentares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 27 de abril de 2004.

Deputado IVAN VALENTE PT/SP

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

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.

**LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

.....

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

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

Art. 5º Na disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações observar-se-ão, em especial, os princípios constitucionais da soberania nacional, função social da propriedade, liberdade de iniciativa, livre concorrência, defesa do consumidor, redução das desigualdades regionais e sociais, repressão ao abuso do poder econômico e continuidade do serviço prestado no regime público.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 3.830, DE 2004

(Do Sr. Carlos Nader)

"Torna obrigatório que as empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa e móvel, incluam nas faturas de cobrança informações detalhadas referentes aos pulsos gastos pelo consumidor, e dá outras providências".

DESPACHO:

APENSE-SE ESTE AO PL-3213/2000.

APRECIACÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º- Ficam as empresas concessionárias de serviço público de telefonia fixa e móvel obrigadas a individualizar cada ligação local realizada pelo consumidor, fazendo constar na fatura de cobrança as seguintes informações:

- I - data da ligação;
- II - horário da ligação;
- III - duração da ligação;
- IV - telefone chamado;
- V - valor devido.

§ 1º- Entende-se por ligações locais, aquelas denominadas genericamente por "pulsos" pelas empresas concessionárias do serviço público de telefonia fixa e móvel.

§ 2º- As empresas concessionárias também ficam obrigadas a informar a quantidade de "pulsos" efetuados no mês de cobrança e a quantidade acumulada dos últimos doze meses.

§ 3º O Poder Executivo promoverá as alterações necessárias nos contratos firmados entre o Poder Público e as empresas concessionárias de telecomunicações para a devida adequação dos instrumentos contratuais em vigência ao disposto no *caput* deste artigo.

Art. 2º- As empresas concessionárias terão 60 (sessenta) dias para se adequarem à presente lei.

Art. 3º- Caberá ao Poder Executivo fiscalizar as concessionárias e impor as seguintes penas, no caso de não-cumprimento da presente lei.

I - advertência, na primeira notificação;

II - multa diária de 5.000 (cinco mil) Unidades de Referência Fiscal (UFIRs), até que a empresa passe a cumprir a lei.

Art. 4º- Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º- Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

As concessionárias de telefonia fixa e móvel ao emitirem as cobranças aos usuários não prestam informações a respeito das ligações locais, fato que impede qualquer tipo de acompanhamento e conferência, desrespeitando normas do Código de Defesa do Consumidor.

Diante desta realidade, estamos apresentando projeto de lei que obriga as concessionárias de telefonia fixa e móvel a colocarem nas faturas informações detalhadas referentes às ligações feitas no mês, incluindo data da ligação, horário, duração, número do telefone chamado e o valor devido.

Trata-se da garantia de um direito do consumidor que, de posse das informações, poderá controlar o uso do seu telefone e racionalizar suas despesas com o serviço.

O presente projeto de lei visa, garantir os direitos do consumidor com evidente repercussão na área social, econômica e de respeito à cidadania.

Diante do aqui exposto, solicito o apoio dos nobres Pares para aprovação da presente medida.

Sala das Sessões, em 22 de junho de 2004.

Deputado CARLOS NADER
PFL-RJ

PROJETO DE LEI N.º 4.312, DE 2004

(Do Sr. Carlos Nader)

"Dispõe sobre a obrigatoriedade das concessionárias de serviços telefônicos a discriminarem em suas contas, todas as chamadas efetuadas com data, número, hora e tempo de conversação."

DESPACHO:

APENSE-SE A(O) PL-3213/2000.

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - As concessionárias de serviços telefônicos fixos, ficam obrigadas a discriminar em suas faturas, todas as chamadas efetuadas com a informação de data, número, hora e tempo de conversação.

Art. 2º - As concessionárias estão obrigadas a descrever em suas faturas, o procedimento a ser adotado pelo consumidor, quando este discordar ou tiver dúvidas quanto aos lançamentos apontados.

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

Art. 4º - Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

A grande maioria de consumidores de serviços telefônicos não sabe que tem direito a informação detalhada de sua conta quando solicitado e quando tem dúvidas a respeito de seu consumo, não tem idéia de como agir.

As prestadoras por sua vez, não demonstram interesse em divulgar esta informação.

Com a obrigatoriedade destas informações, os consumidores se sentirão mais amparados e mais seguros como consumidores, sabendo como exercer seus direitos.

Diante do aqui exposto, solicito o apoio dos nobres Pares para aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 25 de outubro de 2004.

Deputado Carlos Nader
PL/RJ.

PROJETO DE LEI N.º 4.434, DE 2004

(Da Sra. Juíza Denise Frossard)

Determina o lançamento obrigatório de dados nas faturas dos serviços de telefonia.

DESPACHO:

APENSE-SE A(O) PL-3213/2000.

APRECIÇÃO:

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

O CONGRESSO NACIONAL DECRETA:

Art. 1º. As empresas concessionárias ou permissionárias dos serviços de telefonia especificarão nas contas dos usuários:

- I – a data, o horário e a duração da ligação;
- II – o número do telefone chamado;
- III – o valor cobrado;
- IV – a quantidade dos pulsos registrados no mês;
- V – a média de pulsos dos 6 (seis) últimos meses.

Art. 2º. O descumprimento desta lei tipifica abuso do poder econômico e acarreta a perda da concessão ou da permissão da empresa.

Art. 3º. Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Compete ao Congresso Nacional legislar sobre telecomunicações, consoante inciso XII, do artigo 48, da Constituição Federal. A iniciativa da lei cabe a qualquer parlamentar federal, conforme artigo 61, da Constituição Federal.

À lei cabe fiscalizar as atividades das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, proteger os direitos dos usuários e estabelecer a política tarifária, nos termos dos incisos I a III, do parágrafo único, do artigo 175, da Constituição Federal.

Este é o arcabouço jurídico do projeto que submeto à apreciação dos meus dignos e ilustres pares.

A necessidade da lei ora proposta está no grande e impressionante volume de reclamações relativas às contas de telefone. Esse fato já foi veiculado pelos jornais e pela televisão. Trata-se de fato público e notório e comprovável através de uma simples consulta aos registros de distribuição de feitos do Poder Judiciário das várias Unidades Federativas.

Esse fato autoriza a presunção de abuso da parte das empresas concessionárias ou permissionárias, no cálculo e na elaboração das faturas.

Os dados ora propostos, para constar das referidas faturas, situam-se na linha de proteção aos direitos dos usuários. Permitirão que os usuários exerçam melhor controle sobre as ligações locais e interurbanas que efetivamente realizaram. As relações entre fornecedor e consumidor tornar-se-ão mais transparentes. Isto, provavelmente, contribuirá para reduzir o número de reclamações e de ações judiciais fundadas no excesso de cobrança.

Tais são os motivos de fato e de direito que me levam a pedir o apoio dos eminentes parlamentares desta augusta Casa Legislativa, para admissão e aprovação deste projeto.

Sala de Sessões, 16 em novembro de 2004

Juíza Denise Frossard
Deputada Federal

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....

**TÍTULO IV
DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES**

**CAPÍTULO I
DO PODER LEGISLATIVO**

.....

Seção II

Das Atribuições do Congresso Nacional

Art. 48. Cabe ao Congresso Nacional, com a sanção do Presidente da República, não exigida esta para o especificado nos artigos 49, 51 e 52, dispor sobre todas as matérias de competência da União, especialmente sobre:

- I - sistema tributário, arrecadação e distribuição de rendas;
- II - plano plurianual, diretrizes orçamentárias, orçamento anual, operações de crédito, dívida pública e emissões de curso forçado;
- III - fixação e modificação do efetivo das Forças Armadas;
- IV - planos e programas nacionais, regionais e setoriais de desenvolvimento;
- V - limites do território nacional, espaço aéreo e marítimo e bens do domínio da União;
- VI - incorporação, subdivisão ou desmembramento de áreas de Territórios ou Estados, ouvidas as respectivas Assembleias Legislativas;
- VII - transferência temporária da sede do Governo Federal;
- VIII - concessão de anistia;
- IX - organização administrativa, judiciária, do Ministério Público e da Defensoria Pública da União e dos Territórios e organização judiciária, do Ministério Público e da Defensoria Pública do Distrito Federal;
- X - criação, transformação e extinção de cargos, empregos e funções públicas; observado o que estabelece o art. 84, VI, b;
** Inciso X com redação dada pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*
- XI - criação, e extinção de Ministérios e órgãos da administração pública;
** Inciso XI com redação dada pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*
- XII - telecomunicações e radiodifusão;
- XIII - matéria financeira, cambial e monetária, instituições financeiras e suas operações;
- XIV - moeda, seus limites de emissão, e montante da dívida mobiliária federal.
- XV - fixação do subsídio dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, observado o que dispõem os arts. 39, § 4º; 150, II; 153, III; e 153, § 2º, I.
** Inciso XV com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 19/12/2003.*

Art. 49. É da competência exclusiva do Congresso Nacional:

- I - resolver definitivamente sobre tratados, acordos ou atos internacionais que acarretem encargos ou compromissos gravosos ao patrimônio nacional;
- II - autorizar o Presidente da República a declarar guerra, a celebrar a paz, a permitir que forças estrangeiras transitem pelo território nacional ou nele permaneçam temporariamente, ressalvados os casos previstos em lei complementar;
- III - autorizar o Presidente e o Vice-Presidente da República a se ausentarem do País, quando a ausência exceder a quinze dias;
- IV - aprovar o estado de defesa e a intervenção federal, autorizar o estado de sítio, ou suspender qualquer uma dessas medidas;

V - sustar os atos normativos do Poder Executivo que exorbitem do poder regulamentar ou dos limites de delegação legislativa;

VI - mudar temporariamente sua sede;

VII - fixar idêntico subsídio para os Deputados Federais e os Senadores, observado o que dispõem os arts. 37, XI, 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I;

** Inciso VII com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

VIII - fixar os subsídios do Presidente e do Vice-Presidente da República e dos Ministros de Estado, observado o que dispõem os arts. 37, XI, 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I;

** Inciso VIII com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

IX - julgar anualmente as contas prestadas pelo Presidente da República e apreciar os relatórios sobre a execução dos planos de governo;

X - fiscalizar e controlar, diretamente, ou por qualquer de suas Casas, os atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta;

XI - zelar pela preservação de sua competência legislativa em face da atribuição normativa dos outros Poderes;

XII - apreciar os atos de concessão e renovação de concessão de emissoras de rádio e televisão;

XIII - escolher dois terços dos membros do Tribunal de Contas da União;

XIV - aprovar iniciativas do Poder Executivo referentes a atividades nucleares;

XV - autorizar referendo e convocar plebiscito;

XVI - autorizar, em terras indígenas, a exploração e o aproveitamento de recursos hídricos e a pesquisa e lavra de riquezas minerais;

XVII - aprovar, previamente, a alienação ou concessão de terras públicas com área superior a dois mil e quinhentos hectares.

Seção VIII

Do Processo Legislativo

Subseção III

Das Leis

Art. 61. A iniciativa das leis complementares e ordinárias cabe a qualquer membro ou Comissão da Câmara dos Deputados, do Senado Federal ou do Congresso Nacional, ao Presidente da República, ao Supremo Tribunal Federal, aos Tribunais Superiores, ao Procurador-Geral da República e aos cidadãos, na forma e nos casos previstos nesta Constituição.

§ 1º São de iniciativa privativa do Presidente da República as leis que:

I - fixem ou modifiquem os efetivos das Forças Armadas;

II - disponham sobre:

a) criação de cargos, funções ou empregos públicos na administração direta e autárquica ou aumento de sua remuneração;

b) organização administrativa e judiciária, matéria tributária e orçamentária, serviços públicos e pessoal da administração dos Territórios;

c) servidores públicos da União e Territórios, seu regime jurídico, provimento de cargos, estabilidade e aposentadoria;

** Alínea c com redação dada pela Emenda Constitucional nº 18, de 05/02/1998.*

d) organização do Ministério Público e da Defensoria Pública da União, bem como normas gerais para a organização do Ministério Público e da Defensoria Pública dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios;

e) criação e extinção de Ministérios e órgãos da administração pública, observado o disposto no art. 84, VI;

** Alínea e com redação dada pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

f) militares das Forças Armadas, seu regime jurídico, provimento de cargos, promoções, estabilidade, remuneração, reforma e transferência para a reserva.

** Alínea f acrescida pela Emenda Constitucional nº 18, de 05/02/1998.*

§ 2º A iniciativa popular pode ser exercida pela apresentação à Câmara dos Deputados de projeto de lei subscrito por, no mínimo, um por cento do eleitorado nacional, distribuído pelo menos por cinco Estados, com não menos de três décimos por cento dos eleitores de cada um deles.

Art. 62. Em caso de relevância e urgência, o Presidente da República poderá adotar medidas provisórias, com força de lei, devendo submetê-las de imediato ao Congresso Nacional.

** Artigo, caput, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 1º É vedada a edição de medidas provisórias sobre matéria:

** § 1º, caput, acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

I - relativa a:

** Inciso I, caput, acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

a) nacionalidade, cidadania, direitos políticos, partidos políticos e direito eleitoral;

** Alínea a acrescida pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

b) direito penal, processual penal e processual civil;

** Alínea b acrescida pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

c) organização do Poder Judiciário e do Ministério Público, a carreira e a garantia de seus membros;

** Alínea c acrescida pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

d) planos plurianuais, diretrizes orçamentárias, orçamento e créditos adicionais e suplementares, ressalvado o previsto no art. 167, § 3º;

** Alínea d acrescida pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

II - que vise a detenção ou seqüestro de bens, de poupança popular ou qualquer outro ativo financeiro;

** Inciso II acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

III - reservada a lei complementar;

** Inciso III acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

IV - já disciplinada em projeto de lei aprovado pelo Congresso Nacional e pendente de sanção ou veto do Presidente da República.

** Inciso IV acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 2º Medida provisória que implique instituição ou majoração de impostos, exceto os previstos nos arts. 153, I, II, IV, V, e 154, II, só produzirá efeitos no exercício financeiro seguinte se houver sido convertida em lei até o último dia daquele em que foi editada.

** § 2º acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 3º As medidas provisórias, ressalvado o disposto nos §§ 11 e 12 perderão eficácia, desde a edição, se não forem convertidas em lei no prazo de sessenta dias, prorrogável, nos termos do § 7º, uma vez por igual período, devendo o Congresso Nacional disciplinar, por decreto legislativo, as relações jurídicas delas decorrentes.

** § 3º acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 4º O prazo a que se refere o § 3º contar-se-á da publicação da medida provisória, suspendendo-se durante os períodos de recesso do Congresso Nacional.

** § 4º acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 5º A deliberação de cada uma das Casas do Congresso Nacional sobre o mérito das medidas provisórias dependerá de juízo prévio sobre o atendimento de seus pressupostos constitucionais.

** § 5º acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 6º Se a medida provisória não for apreciada em até quarenta e cinco dias contados de sua publicação, entrará em regime de urgência, subsequente, em cada uma das Casas do Congresso Nacional, ficando sobrestadas, até que se ultime a votação, todas as demais deliberações legislativas da Casa em que estiver tramitando.

** § 6º acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 7º Prorrogar-se-á uma única vez por igual período a vigência de medida provisória que, no prazo de sessenta dias, contado de sua publicação, não tiver a sua votação encerrada nas duas Casas do Congresso Nacional.

** § 7º acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 8º As medidas provisórias terão sua votação iniciada na Câmara dos Deputados.

** § 8º acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 9º Caberá à comissão mista de Deputados e Senadores examinar as medidas provisórias e sobre elas emitir parecer, antes de serem apreciadas, em sessão separada, pelo plenário de cada uma das Casas do Congresso Nacional.

** § 9º acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 10. É vedada a reedição, na mesma sessão legislativa, de medida provisória que tenha sido rejeitada ou que tenha perdido sua eficácia por decurso de prazo.

** § 10. acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 11. Não editado o decreto legislativo a que se refere o § 3º até sessenta dias após a rejeição ou perda de eficácia de medida provisória, as relações jurídicas constituídas e decorrentes de atos praticados durante sua vigência conservar-se-ão por ela regidas.

** § 11. acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

§ 12. Aprovado projeto de lei de conversão alterando o texto original da medida provisória, esta manter-se-á integralmente em vigor até que seja sancionado ou vetado o projeto.

** § 12. acrescido pela Emenda Constitucional nº 32, de 11/09/2001.*

TÍTULO VII DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA

CAPÍTULO I DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Art. 176. As jazidas, em lavra ou não, e demais recursos minerais e os potenciais de energia hidráulica constituem propriedade distinta da do solo, para efeito de exploração ou aproveitamento, e pertencem à União, garantida ao concessionário a propriedade do produto da lavra.

§ 1º A pesquisa e a lavra de recursos minerais e o aproveitamento dos potenciais a que se referê o caput deste artigo somente poderão ser efetuados mediante autorização ou concessão da União, no interesse nacional, por brasileiros ou empresa constituída sob as leis brasileiras e que tenha sua sede e administração no País, na forma da lei, que estabelecerá as condições específicas quando essas atividades se desenvolverem em faixa de fronteira ou terras indígenas.

** § 1º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 15/08/1995.*

§ 2º É assegurada participação ao proprietário do solo nos resultados da lavra, na forma e no valor que dispuser a lei.

§ 3º A autorização de pesquisa será sempre por prazo determinado, e as autorizações e concessões previstas neste artigo não poderão ser cedidas ou transferidas, total ou parcialmente, sem prévia anuência do poder concedente.

§ 4º Não dependerá de autorização ou concessão o aproveitamento do potencial de energia renovável de capacidade reduzida.

PROJETO DE LEI N.º 4.756, DE 2005

(Do Sr. Almir Moura)

Obriga as operadoras de telefonia celular móvel a emitir demonstrativo detalhando as ligações cobradas dos usuários de celular pré-pago, especialmente os custos e a duração de cada uma, bem como os tributos incidentes

DESPACHO:

APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1 As operadoras de telefonia celular são obrigadas a enviar mensalmente aos clientes que usem telefone celular pré-pago demonstrativo dos serviços prestados no mês anterior e dos tributos incidentes.

Art. 2 Os custos com o envio do demonstrativo serão debitados do crédito do usuário, que, para reduzir ou evitar tais custos, pode solicitar que o demonstrativo seja enviado trimestralmente ou mesmo dispensar seu envio.

Art. 3 Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A grande maioria dos usuários de celular no Brasil optam pelo pré-pago, pois é a modalidade que mais facilita o controle de despesas com as ligações e não exige aprovação de cadastro.

O problema é que o celular pré-pago não dá direito ao usuário de receber um demonstrativo das ligações cobradas, o que traz para o usuário dificuldades para se certificar se os débitos lançados são realmente devidos.

Por esta razão, apresento o presente Projeto de Lei. O objetivo é criar para o usuário do pré-pago o direito de receber demonstrativos referentes às ligações que está pagando, o que é justo e razoável.

Pela importância dessa iniciativa, esperamos que seja aprovada pelos ilustres Deputados.

Sala das Sessões, em 16 de fevereiro de 2005.

Deputado ALMIR MOURA

PROJETO DE LEI N.º 4.861, DE 2005

(Do Sr. João Caldas)

Dispõe sobre o direito do usuário do serviço móvel pessoal de acessar e consultar no visor de sua estação móvel os valores das tarifas, preços e demais encargos decorrentes do seu contrato de prestação de serviço móvel pessoal.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-3213/2000

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. O usuário do serviço móvel pessoal tem direito a acessar e consultar gratuitamente no visor de sua estação móvel os valores das tarifas, preços e demais encargos decorrentes do seu contrato de prestação do serviço móvel pessoal.

Art. 2º. Compete à prestadora do serviço móvel pessoal a qual o usuário está contratualmente vinculado assegurar a inviolabilidade do sigilo das comunicações, bem como a confidencialidade dos dados e informações decorrentes do exercício do direito disposto no artigo anterior.

Art. 3º. Independentemente do plano de serviço, a prestadora do serviço móvel pessoal deve especificar ao usuário, para cada chamada originada ou chamada a cobrar, as seguintes informações mínimas:

I – a área de registro de origem e a área de registro ou localidade de destino da chamada;

II – o código de acesso chamado;

III – a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;

IV – a duração da chamada (hora, minuto e segundo);

V – o valor da chamada;

VI – o valor do adicional por chamada;

VII – a variação dos valores de comunicação por horário, inclusive os cobrados pelas demais prestadoras na área de mobilidade do usuário.

Art. 4º. O direito previsto nesta Lei não exclui outros decorrentes da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem do contrato de prestação firmado com o usuário do serviço móvel pessoal.

Art. 5º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Com as inovações tecnológicas de que hoje dispomos o usuário do serviço móvel pessoal pode a qualquer hora e lugar enviar e receber e-mails, trocar mensagens instantâneas, participar de salas de bate-papo, consultar informações financeiras, realizar transferências bancárias, ler notícias atualizadas de jornais, revistas e portais de informação, verificar condições de trânsito, saber a previsão do tempo, conhecer serviços públicos, buscar dicas de bares, restaurantes e cinema, enfim, acessar as mais diversas informações disponíveis na internet, tudo com a conveniência e mobilidade que só o aparelho móvel celular pode oferecer.

Contudo, não obstante os avanços, serviços e vantagens enumerados no parágrafo anterior, o usuário do serviço móvel celular no Brasil não pode acessar e consultar no visor de sua estação móvel quaisquer extratos ou informações financeiras relativas ao seu contrato de prestação do serviço móvel pessoal.

Nesse contexto, o presente projeto de lei visa a eliminar essa incompreensível contradição hodierna, assegurando assim ao usuário de serviço móvel pessoal no Brasil o direito de acessar e consultar gratuitamente no visor de sua estação móvel todos os valores das tarifas, preços e demais encargos decorrentes do seu contrato de prestação do serviço móvel pessoal.

Mister comentar em especial que, ao dispor acerca das informações mínimas que devem ser prestadas ao usuário quando do acesso e consulta na estação móvel, notadamente a de especificação dos valores de comunicação cobrados pela demais prestadoras na área de mobilidade do usuário (artigo 3º, inciso VII), o novo direito preceituado neste projeto de lei torna possível a comparação e a concorrência de serviços e preços, fortalecendo assim a relação de confiança e transparência que deve existir entre as partes contratantes, ainda mais quando se considera o direito do usuário de escolher livremente a prestadora de serviço móvel pessoal que melhor lhe atender, com excelência e qualidade, os interesses e expectativas.

Por fim, impõe-se esclarecer que o direito ora proposto em benefício de todos os usuários do serviço móvel pessoal no Brasil não exclui outros decorrentes da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem do contrato de prestação firmado com o próprio usuário do serviço móvel pessoal.

Sala das Sessões, 7 março de 2005.

Deputado JOÃO CALDAS
(PL/AL)

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

LEI 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 I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.515, DE 2005

(Do Sr. Jorge Gomes)

Dispõe sobre o detalhamento das contas telefônicas nos sítios da Internet das prestadoras de serviço telefônico.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3213/2000

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviços de telecomunicações disponibilizarem em seus sítios da Internet serviço de detalhamento das informações das contas telefônicas.

Art. 2º Acrescente-se ao art. 3º da Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, o seguinte inciso:

“XIII – ao detalhamento gratuito de todas as ligações telefônicas cobradas, por meio de serviço específico nos sítios das prestadoras de serviço na Internet, e que fornecerá, no mínimo, os seguintes dados:

- a) data;
- b) horário;
- c) duração;
- d) custo;
- e) número telefônico chamado.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os consumidores são freqüentemente surpreendidos pelos valores cobrados em suas respectivas contas telefônicas. No caso dos usuários de telefones pré-pagos, por exemplo, o controle da fruição do serviço é ainda mais dificultado em face da quase inexistência de serviço de verificação dos dados das chamadas. Em ambas as situações, a impressão de que o valor cobrado é resultado de uma medição exagerada não pode ser confirmada pelos consumidores em face da ausência de um mecanismo de detalhamento da cobrança.

Sendo assim, este Projeto de Lei visa obrigar as empresas a disponibilizar o detalhamento das contas na Internet, sob prévia solicitação dos usuários, por meio de um serviço específico em seus respectivos sítios. Essa iniciativa, portanto, vai ao encontro dos anseios dos usuários sem introduzir componentes de custos adicionais às empresas, visto que obriga as operadoras a disponibilizar na Internet um serviço específico de detalhamento de contas telefônicas, cujos dados já estão armazenados em seus sistemas de cobrança e tarifação.

Posto isto, peço apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 7 de julho de 2005.

Deputado JORGE GOMES

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

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.

LIVRO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

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:

- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
 - II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
 - III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
-
-

PROJETO DE LEI N.º 5.523, DE 2005

(Do Sr. Neuton Lima)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de emissão de extrato de utilização para os assinantes de telefonia móvel pré-paga.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3213/2000.

APRECIACÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei torna obrigatória a emissão de um documento por parte das operadoras do Serviço Móvel Pessoal para os assinantes da modalidade pré-paga que deverá conter detalhes sobre o consumo realizado.

Art. 2º As operadoras de que trata esta Lei deverão detalhar em documento enviado ao assinante as ligações efetuadas e suas respectivas durações, assim como os créditos adquiridos, o saldo remanescente e o prazo de validade, se for o caso.

Art. 3º As informações deverão ser enviadas para o endereço postal informado pelo assinante quando do seu cadastro obrigatório no serviço e deverão se referir a um período de tempo que não poderá ser superior a três meses.

Art. 4º Esta lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A telefonia celular é a grande responsável pela democratização do acesso às telecomunicações no Brasil. Enquanto sua congênere, fixa, aumentou de 17 para 38 milhões em 8 anos, a de móveis cresceu de 5 milhões para 65 milhões. No entanto, esse expressivo número, referente a 2004, não indica que 85% das linhas móveis correspondem à modalidade pré-paga, sem conta, essa sim a verdadeira responsável pela grande popularização do serviço de comunicação no País.

No entanto, pelo fato de não possuírem conta telefônica e devido aos diversos planos de serviços existentes, resultantes em múltiplas tarifas e prazos de validade dos créditos carregados, os assinantes desse serviço não podem controlar corretamente seus gastos e aferir o seu consumo.

Assim, com o intuito de facilitar o controle por parte desses usuários, propomos que as operadoras enviem um extrato, na forma de documento, que contenha as informações necessárias. Entre outros dados, o número de ligações efetuadas, os créditos ainda existentes e, eventualmente, seus prazos de validade deverão constar no documento enviado.

Quanto ao custo de se enviar esse informativo, acreditamos que a diferença nas tarifas entre as ligações *pré* e as *pós* pagas, que atualmente chega a cinco vezes, cobrirá de sobremaneira os recursos envolvidos.

Face ao exposto, solicitamos aos nobres pares o apoio à APROVAÇÃO do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 7 de julho de 2005.

Deputado Neuton Lima

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.213, de 2000, de autoria do Deputado Bispo Rodrigues, propõe a inclusão de artigo na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que *"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 dispositivo que se deseja acrescentar trata de obrigar as empresas concessionárias dos serviços de telefonia, fixa ou móvel, a fornecer ao consumidor extrato detalhado das ligações efetuadas, contendo, no mínimo, a data e hora de realização da ligação, a sua duração, o número chamado, a cidade, estado ou país de destino e o respectivo custo.

Foram apensados 25 (vinte e cinco) projetos de lei ao principal, os quais comentaremos agrupados por semelhança.

Os Projetos de Lei nº 4.003, de 2001, do Deputado Nelson Pellegrino, nº 4.027, de 2001, do Deputado Fernando Coruja, nº 4.032, de 2001, do Deputado Lincoln Portela, nº 4.069, de 2001, da Deputada Socorro Gomes, nº 4.779, de 2001, do Deputado Couraci Sobrinho, nº 5.415, de 2001, do Deputado Pompeu de Matos, nº 6.532, de 2002, do Deputado Inácio Arruda, nº 272, de 2003, do Deputado Chico Alencar, nº 642, de 2003 do Deputado Elimar Máximo Damasceno, nº 1.177, de 2003, do Deputado Colbert Martins, nº 2.767, de 2003, do Deputado Milton Monti, nº 3.830, de 2004, nº 4.312, de 2004, ambos do Deputado Carlos Nader, nº 4.434, de 2004, da Deputada Júlza Denise Frossard, e nº 5.515, de 2005, do Deputado Jorge Gomes, tratam a questão de forma semelhante ao principal, propondo, em essência, a mesma obrigação das empresas prestadoras de serviços de telefonia em detalhar as contas faturadas para seus usuários. A diferença está em que a maioria destes projetos, ao invés de alterarem a lei específica que trata do assunto, propõem uma nova lei para regulamentar a questão.

Os Projetos de Lei nº 4.444, de 2001, do Deputado Rubens Furlan, e nº 4.638, de 2001, do Deputado João Herrmann Neto, têm objetivos na mesma linha do principal, inclusive propondo alterar-se a Lei nº 9.472, de 16 de

julho de 1997, diferenciando-se apenas quanto à localização dentro dessa lei, mas propriamente onde seria incluído o artigo com a nova disposição.

Os Projetos de Lei nº 4.272, de 2001, do Deputado Iédio Rosa, e nº 5.523, de 2005, do Deputado Neuton Lima, propõem que seja disponibilizado o detalhamento da conta para os usuários da modalidade "pré-paga" da telefonia celular. No mesmo sentido, o Projeto de Lei nº 4.756, de 2005, do Deputado Almir Moura obriga detalhamento da conta de celulares "pré-pagos", além de exigir que também sejam demonstrados os impostos incidentes.

O Projeto de Lei nº 4.239, de 2001, do Deputado Dr. Hélio, propõe que as empresas de telefonia disponibilizem meios e equipamentos necessários para o acompanhamento em tempo real, pelo usuário, dos gastos com o serviço utilizado. O Projeto de lei nº 4.861, de 2005, de autoria do Deputado João Caldas, contém elementos que o tornam similar ao projeto de lei comentado neste parágrafo, com complemento de que haja detalhamento nas informações fornecidas aos usuários.

O Projeto de Lei nº 6.293, de 2002, do Deputado Clementino Coelho, cria a obrigatoriedade das empresas de telefonia fixa e móvel oferecerem aos usuários, em caráter opcional, terminal com capacidade de armazenamento de dados relativos a mil chamadas. Determina, também, que as empresas fabricantes de equipamentos de aparelhos telefônicos devem, a partir de janeiro de 2006, suprir o mercado com pelo menos um modelo com a capacidade de armazenamento estabelecida.

O Projeto de Lei nº 6.375, de 2002, do Deputado Sérgio Novais, estabelece, na nova redação que pretende para o art. 5º da Lei nº 9.472/97, a obrigatoriedade de as operadoras manterem, pelo prazo mínimo de um ano, registros detalhados de todas as chamadas realizadas, além de determinar que o envio de fatura sem detalhamento não obriga o pagamento pelo usuário.

O Projeto de Lei nº 3.400, de 2004, do Deputado Ivan Valente, pretende determinar que as operadoras tornem acessíveis, aos assinantes, informações atualizadas sobre os valores dos serviços utilizados no período de apuração, assim como de débitos anteriores. Objetiva, também, obrigá-las a incluírem as informações detalhadas sobre as chamadas realizadas na fatura mensal enviada aos assinantes.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, analisar a questão no que tange à defesa do consumidor e às relações de consumo.

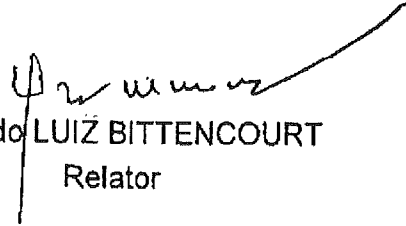
II - VOTO DO RELATOR

O assunto do projeto sob comento e seus apensos é de interesse do consumidor dos serviços de telefonia fixa e móvel. Não obstante grande parte das empresas já estar fornecendo contas detalhadas a seus clientes e isto ser um direito protegido pelo Código de Defesa do Consumidor, o caráter formal e legal de tal determinação a torna obrigatória e deixa de ficar a emissão de conta detalhada ao sabor da vontade dos administradores de tais concessionárias ou quando da solicitação do usuário.

A análise do projeto de lei em comento e daqueles a ele apensados revela que todos são derivações da idéia na contida na proposição principal com alguns aprimoramentos pontuais, pelo que optamos por oferecer um Substitutivo, contemplando a proposta original e os aprimoramentos sugeridos. A melhor forma é, ao nosso ver, alterar a legislação específica já existente, Lei nº 9.472, de 1997, pois parece-nos a forma mais adequada de realizar as modificações e incrementos propostos.

Diante do exposto, somos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 3.213, de 2000, e dos Projetos de Lei nº 4.003, de 2001, nº 4.027, de 2001, nº 4.032, de 2001, nº 4.069, de 2001, nº 4.239, de 2001, nº 4.272, de 2001, nº 4.444, de 2001, nº 4.638, de 2001 e nº 4.779, de 2001, nº 5.415, de 2001, nº 6.293, de 2002, 6.375, de 2002, nº 6.532, de 2002, nº 272, de 2003, nº 642, de 2003, nº 1.177, de 2003, nº 2.767, de 2003, nº 3.400, de 2004, nº 3.830, de 2004, nº 4.312, de 2004, nº 4.434, de 2004, nº 4.756, de 2005, nº 4.861, de 2005, nº 5.515, de 2005, e nº 5.523, de 2005, a ele apensados, **na forma do substitutivo em anexo.**

Sala da Comissão, em 20 de setembro de 2005.


Deputado LUIZ BITTENCOURT
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.213, DE 2000

(Apeços os PL nº 4.003, de 2001; nº 4.027, de 2001; nº 4.032, de 2001; nº 4.069, de 2001; nº 4.239, de 2001; nº 4.272, de 2001; nº 4.444, de 2001; nº 4.638, de 2001; nº 4.779, de 2001; nº 5.415, de 2001; nº 6.293, de 2002; nº 6.375, de 2002; nº 6.532, de 2002; nº 272, de 2003; nº 642, de 2003; nº 1.177, de 2003; nº 2.767, de 2003; nº 3.400, de 2004; 3.830, de 2004; nº 4.312, de 2004, nº 4.434, de 2004, nº 4.756, de 2005, nº 4.861, de 2005, nº 5.515, de 2005, e nº 5.523, de 2005.)

Modifica o inciso IV do art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "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 Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para detalhar as informações que o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de receber da prestadora.

Art. 2º O inciso IV do Art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 3º

.....

IV – a informações adequadas sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços, com detalhamento, na fatura mensal dos serviços ou documento de cobrança, dos seguintes dados relativos às chamadas feitas:

- a) data;
- b) horário;
- c) duração;
- d) número do terminal chamado;

e) *localidade do terminal chamado;*

f) *valor da tarifa cobrada;*

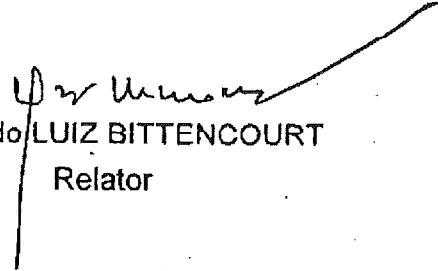
g) *preço cobrado pelo serviço. (NR)"*

Art. 3º Acrescente-se a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o seguinte art. 109-A:

"Art. 109-A Os consumidores dos serviços de telecomunicações terão direito a acompanhar, em tempo real, de seu domicílio, o gasto com os serviços utilizados, detalhado por uso efetuado, cabendo às prestadoras de serviços definir e implantar os procedimentos e equipamentos adequados, sem custo para os usuários."

Art. 4º Esta lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias após a data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 20 de setembro de 2005.


Deputado LUIZ BITTENCOURT
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 3.213/2000, o PL 4003/2001, o PL 4027/2001, o PL 4032/2001, o PL 4069/2001, o PL 4239/2001, o PL 4272/2001, o PL 4444/2001, o PL 4638/2001, o PL 4779/2001, o PL 5415/2001, o PL 6293/2002, o PL 6375/2002, o PL 6532/2002, o PL 272/2003, o PL 642/2003, o PL 1177/2003, o PL 2767/2003, o PL 3400/2004, o PL 3830/2004, o PL 4312/2004, o PL 4434/2004, o PL 4756/2005, o PL 4861/2005, o PL 5515/2005, e o PL 5523/2005, apensados, com substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Luiz Bittencourt. O Deputado Luiz Ribeiro apresentou voto em separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Eduardo Seabra e Júlio Delgado - Vice-Presidentes, Almeida de Jesus, Ana Guerra, Celso Russomanno, Jonival Lucas Junior, José Carlos Araújo, Luiz Bittencourt, Marcelo Guimarães Filho, Márcio Fortes, Paulo Lima, Pedro Canedo, Robério Nunes, Selma Schons, Simplicio Mário, Wladimir Costa, João Paulo Gomes da Silva, Max Rosenmann, Neuton Lima e Sandro Matos.

Sala da Comissão, em 5 de outubro de 2005.



Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY FILHO
Presidente

VOTO EM SEPARADO
do Sr. Deputado LUIZ RIBEIRO

Encontra-se em exame nesta Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias o Projeto Lei n.º 3.213 de 2000, que acrescenta o art. 109-A À Lei n.º 9.472 de 16 de julho de 1997, com o objetivo de obrigar as prestadoras de serviços de telefonia a fornecer ao consumidor extrato detalhado de todas as ligações feitas, inclusive as locais, fornecendo, no mínimo, os seguintes dados: a data e hora de realização da ligação, a sua duração, o número chamado, a cidade, estado ou país de destino e o respectivo custo. Dentro do mesmo espírito, foram apresentados e apensados os PL's n.º 4003 de 2001, n.º 4.027 de 2001, n.º 4.032 de 2001, n.º 4.069 de 2001, n.º 4.239 de 2001, n.º 4.272 de 2001, n.º 4.444 de 2001, n.º 4.638 de 2001 e n.º 4.779 de 2001.

Não resta dúvida de que as iniciativas são coerentes com o disposto no Código de Defesa do Consumidor, que em seu artigo 6º, inciso III, estipula que um dos direitos básicos do consumidor é 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.

Também dentro dessa premissa, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por intermédio da Resolução n.º 226, de 15 de junho de 2000, promoveu adaptação da Norma n.º 23/96 (Critérios para a Elaboração e Aplicação de Planos de Serviço na Prestação do Serviço Móvel Celular), onde uma das mudanças é exatamente a supressão da expressão *mediante o pagamento de valor pré - estabelecido pela Concessionária de SMC* do item 13.1.2, o que passou a ensejar que seja gratuita a emissão de extrato detalhado quando requerida pelo usuário para sanar dúvidas a respeito da conta de serviços.

Atualmente, a Norma 23/96 dispõe o seguinte sobre o conteúdo da conta de serviço móvel celular:

13.1.1. As características de Planos de Serviço Alternativos ao qual o Assinante está vinculado, determinarão o grau de detalhamento e as demais informações que a Concessionária de SMC, a seu critério, deverá apresentar na conta de serviços, visando o seu satisfatório entendimento.

13.1.2. Será facultado ao usuário, no prazo de até 3 (três) meses após a data de emissão da conta de serviços, solicitar à respectiva prestadora a emissão de conta detalhada de serviços.

13.1.3. A Concessionária de SMC, mediante solicitação do Assinante, deverá emitir conta detalhada contendo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:

- a) localidade de origem e destino da chamada;*
- b) número chamado;*
- c) data e hora e duração da chamada;*
- d) valor da chamada.*

13.1.4. Após o prazo definido em 13.1.2, o atendimento da solicitação do Assinante será facultativo por parte da Concessionária de SMC.

Também está em desenvolvimento na ANATEL, proposta de norma para regulamentação do artigo 54 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, estabelecendo os critérios para elaboração do documento de cobrança de prestação dos serviços ao assinante por prestadora do STFC nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional.

Abaixo o texto do artigo 54 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC:

Art. 54. O documento de cobrança apresentado pela Prestadora ao Assinante deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação de serviço e deve discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos, conforme regulamentação específica.

Parágrafo único: A cobrança de valores referentes a utilização de serviços de valor adicionado, quando permitida pela regulamentação, deve ser realizada por meio de documento de cobrança que contenha as informações relativas a utilização do STFC e do serviço de valor adicionado correspondente, com identificação do respectivo provedor

Portanto, as normas citadas no Projeto de Lei n.º 3213/00, já estão sendo objeto de regulamentação da ANATEL, não sendo necessária a elaboração da lei específica sobre o assunto.

Por outro lado, ao analisar a matéria, deve-se levar em conta que, apesar de parecer positiva para o consumidor, a implementação de tal medida traz embutidos alguns problemas de difícil solução em termos práticos. Por exemplo: Considerando que a franquia mensal concedida pelas operadoras de telefonia fixa é de 100 pulsos, o equivalente a 350 minutos de conversação e que a duração média de uma chamada é de três minutos, chega-se ao resultado de aproximadamente 117 ligações mensais. Somente o detalhamento destas ligações geraria um extrato de conta bastante espesso e de difícil manipulação, mas cerca de 70 % dos 40 milhões

de usuários de telefonia excedem a franquia básica. Multiplicando o número de usuários pela média das chamadas dentro da faixa chega-se a mais de 4,6 milhões de registros de ligações ou de chamadas a serem impressos mensalmente.

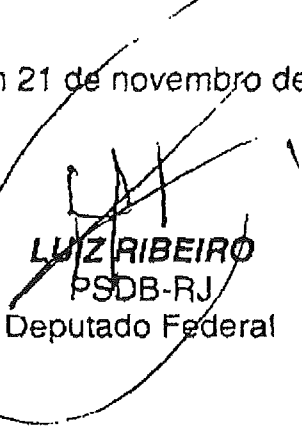
Outro ponto a observar é que seria necessário adaptar a planta de telefonia para a função de contagem de pulsos discriminada, o que demandaria não somente identificar/desenvolver os equipamentos próprios, mas implicaria, também em incorrência de custos não previstos nos contratos de concessão.

Vale dizer que ao onerar-se as prestadoras em condições não previstas em contrato, abre-se a perspectiva de que estas possam requerer o reequilíbrio econômico financeiro, o que poderia implicar em aumento de tarifa, cujo impacto negativo terminaria por atingir o usuário, ao contrário do que se pretende com o projeto.

Há que se considerar também que, a médio prazo, a tendência é de se implementar um sistema de cobrança de tarifa "flat", ou seja, o pagamento de uma assinatura básica com direito de uso livre de cobrança de pulsos os minutos nas ligações locais.

Enquanto isso não ocorre, a ANATEL, para eliminar problemas que identificou em cobranças das operadoras, está obrigando-as a realizar auditorias em seus sistemas de faturamento e obter certificação de entidades especificadas que atestem que as cobranças estão sendo realizadas dentro de padrões de confiabilidade para os usuários.

Sala das sessões, em 21 de novembro de 2001.



LUIZ RIBEIRO
PSDB-RJ
Deputado Federal

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei n.º 3.213, de 2000, oferecido pelo Deputado Bispo Rodrigues, propõe a inclusão de artigo na Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações, com o intuito de obrigar as empresas concessionárias dos serviços de telefonia, fixa ou móvel, a fornecer ao consumidor extrato detalhado das ligações efetuadas, contendo, no mínimo, a data e hora de realização da ligação, a sua duração, o número chamado, a cidade, estado ou país de destino e o respectivo custo.

À proposição foram apensadas outras 25 (vinte e cinco) iniciativas que percorrem matéria correlata, cujos conteúdos comentaremos a seguir.

Os Projetos de Lei n.º 4.003, de 2001, do Deputado Nelson Pellegrino, n.º 4.027, de 2001, do Deputado Fernando Coruja, n.º 4.032, de 2001, do Deputado Lincoln Portela, n.º 4.069, de 2001, da Deputada Socorro Gomes, n.º 4.779, de 2001, do Deputado Couraci Sobrinho, n.º 5.415, de 2001, do Deputado Pompeu de Matos, n.º 6.532, de 2002, do Deputado Inácio Arruda, n.º 272, de 2003, do Deputado Chico Alencar, n.º 642, de 2003 do Deputado Elimar Máximo Damasceno, n.º 1.177, de 2003, do Deputado Colbert Martins, n.º 2.767, de 2003, do Deputado Milton Monti, n.º 3.830, de 2004, e n.º 4.312, de 2004, ambos do Deputado Carlos Nader, n.º 4.434, de 2004, da Deputada Júiza Denise Frossard, e n.º 5.515, de 2005, do Deputado Jorge Gomes, objetivam instituir a mesma obrigação insculpida na proposição principal, apenas diferindo quanto à forma, propondo uma nova lei para regular a matéria, ao invés de alterar a Lei Geral de Telecomunicações - LGT.

Os Projetos de Lei n.º 4.444, de 2001, do Deputado Rubens Furlan, e n.º 4.638, de 2001, do Deputado João Herrmann Neto, têm os mesmos objetivos da proposição principal, e igualmente fazendo alterações na LGT.

Os Projetos de Lei n.º 4.272, de 2001, do Deputado Iédio Rosa, n.º 5.523, de 2005, do Deputado Neuton Lima, e n.º 4.756, de 2005, do Deputado Almir Moura, propõem que seja disponibilizado o detalhamento da conta apenas para os usuários da modalidade pré-paga do Serviço Móvel Pessoal – telefonia celular.

Os Projetos de Lei n.º 4.239, de 2001, do Deputado Dr. Hélio, e n.º 4.861, de 2005, do Deputado João Caldas, propõem que as empresas de

telefonia disponibilizem de forma não onerosa os dispositivos necessários ao acompanhamento em tempo real, pelo usuário, dos gastos com o serviço utilizado.

O Projeto de Lei n.º 6.293, de 2002, do Deputado Clementino Coelho, cria a obrigatoriedade das empresas de telefonias fixa e móvel oferecerem aos usuários, em caráter opcional, terminal com capacidade de armazenamento de dados relativos a mil chamadas. Determina, também, que as empresas fabricantes de equipamentos de aparelhos telefônicos devem, a partir de janeiro de 2006, suprir o mercado com pelo menos um modelo com a capacidade de armazenamento estabelecida.

O Projeto de Lei n.º 6.375, de 2002, do Deputado Sérgio Novais, cria, por meio de alteração na LGT, a obrigatoriedade de as operadoras manterem, pelo prazo mínimo de um ano, registros detalhados de todas as chamadas realizadas, além de determinar que o envio de fatura sem detalhamento não obriga o pagamento pelo usuário.

O Projeto de Lei n.º 3.400, de 2004, do Deputado Ivan Valente, se propõe a determinar que as operadoras tornem acessíveis aos assinantes informações sobre os preços e tarifas dos serviços utilizados, além de obrigá-las a incluir informações detalhadas sobre as chamadas realizadas na fatura mensal enviada aos assinantes.

O Projeto de Lei não recebeu emendas no prazo regimental, e cabe a esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicações e Informática analisar o mérito da matéria.

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

As iniciativas analisadas revestem-se de inequívoco caráter meritório, na medida em que se propõem a estabelecer mecanismos legais que permitam aos usuários de serviços de telecomunicações ter controle sobre a fruição dos serviços. Nesse contexto, o detalhamento dos documentos de cobrança, com a instituição do detalhamento das ligações é uma medida que há muito é objeto de demandas da sociedade.

É importante considerar, também, que documentos de cobrança com o detalhamento das ligações já são oferecidos pela maioria das

empresas que operam o Serviço Móvel Pessoal – telefonia celular – e também pelas empresas que prestam o STFC – Serviço de Telefonia Fixa Comutada – em regime privado. Estas últimas, por introduzirem sistemas mais modernos que permitem a medição das ligações por minutos, já ofereciam o detalhamento das contas dos usuários.

De fato, o não detalhamento dos documentos de cobrança é uma prática que estava restrita às concessionárias do STFC, que operam tal serviço no regime público, e, por disposições regulamentares, ainda fazem a tarifação por meio de pulsos, método antigo que não permite um controle preciso dos tempos de duração das chamadas.

Entretanto, com o advento da assinatura dos novos contratos de concessão do STFC prestado em regime público, a Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações – introduziu, por meio da cláusula 11.6 – que trata dos documentos de cobrança, §4º, a obrigatoriedade de que a concessionária forneça o detalhamento ao cliente que o solicitar. O §5º, por sua vez, proíbe que tal detalhamento seja fornecido de forma onerosa. Transcrevemos abaixo o **caput** da cláusula 11.6 e dos §§ 4º e 5º dos contratos de concessão assinados em dezembro de 2005:

“Cláusula 11.6. Os documentos de cobrança emitidos pela Concessionária deverão ser apresentados de maneira detalhada, clara, explicativa, indevassável e deverão discriminar o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao assinante, na forma da regulamentação.

.....

§ 4º A Concessionária se obriga a fornecer, mediante solicitação do assinante, documento de cobrança com nível mínimo de detalhamento que permita identificar para cada chamada o número do telefone chamado, a data e horário de realização, a duração e o seu respectivo valor, nos termos da regulamentação.

§ 5º É vedada à Concessionária a cobrança pelo fornecimento a que se refere o parágrafo anterior, salvo nos casos expressamente previstos na regulamentação. “

Sendo assim, consideramos que as iniciativas aqui analisadas perderam seu objeto, tendo em vista que a idéia que se propunham a regulamentar – o detalhamento dos documentos de cobrança – já está prevista nas disposições

dos atuais contratos de concessão assinados entre as concessionárias de telefonia e a Anatel.

Diante do exposto, votamos pela REJEIÇÃO da proposição principal, Projeto de Lei n.º 3.213, de 2000, e de seus apensos, os PL n.º 4.003, de 2001; n.º 4.027, de 2001; n.º 4.032, de 2001; n.º 4.069, de 2001; n.º 4.239, de 2001; n.º 4.272, de 2001; n.º 4.444, de 2001; n.º 4.638, de 2001; n.º 4.779, de 2001; n.º 5.415, de 2001; n.º 6.293, de 2002; n.º 6.375, de 2002; n.º 6.532, de 2002; n.º 272, de 2003; n.º 642, de 2003; n.º 1.177, de 2003; n.º 2.767, de 2003; n.º 3.400, de 2004; n.º 3.830, de 2004; n.º 4.312, de 2004, n.º 4.434, de 2004, n.º 4.756, de 2005, n.º 4.861, de 2005, n.º 5.515, de 2005 e n.º 5.523, de 2005.

Sala da Comissão, em 30 de novembro de 2006.

Deputado JOSÉ ROCHA
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 3.213/00, e os de nºs 4003/01, 4027/01, 4032/01, 4069/01, 4239/01, 4272/01, 4444/01, 4638/01, 4779/01, 5415/01, 6293/02, 6375/02, 6532/02, 272/03, 642/03, 1177/03, 2767/03, 3400/04, 3830/04, 4312/04, 4434/04, 4756/05, 4861/05, 5515/05 e 5523/05, apensados, nos termos do Parecer do Relator, Deputado José Rocha.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Julio Semeghini - Presidente, José Rocha, Paulo Bornhausen e Bilac Pinto - Vice-Presidentes, Bruno Rodrigues, Cristiano Matheus, Dr. Nechar, Edigar Mão Branca, Eduardo Sciarra, Elismar Prado, Emanuel, Eunício Oliveira, Guilherme Menezes, Gustavo Fruet, José Aníbal, Leandro Sampaio, Luiza Erundina, Maria do Carmo Lara, Mário Heringer, Nazareno Fonteles, Paulo Henrique Lustosa, Paulo Roberto, Roberto Rocha, Rodrigo Rollemberg, Rômulo Gouveia, Sandes Júnior, Valadares Filho, Vic Pires Franco, Walter Pinheiro, Wladimir Costa, Zequinha Marinho, Alcení Guerra, Ariosto Holanda, Cida Diogo, Gerson Peres, Juvenil Alves, Lobbe Neto, Luiz Carlos Busato, Marcos Medrado e Rebecca Garcia.

Sala da Comissão, em 11 de abril de 2007.

Deputado JULIO SEMEGHINI
Presidente

PROJETO DE LEI N.º 1.339, DE 2007

(Do Sr. Uldurico Pinto)

Obriga a empresa concessionária ou permissionária de serviço público a fornecer ao consumidor fatura mensal referente aos serviços fornecidos, de forma discriminada.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-3213/2000.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A empresa concessionária ou permissionária de serviço público fica obrigada a entregar mensalmente ao consumidor fatura discriminada referente aos serviços fornecidos.

Art. 2º A fatura mencionada no artigo anterior deverá ser de fácil compreensão pelo consumidor e discriminar de forma clara, no mínimo, os seguintes itens referentes ao serviço fornecido:

- I – nome do serviço fornecido;
- II – unidade de medida utilizada para quantificar o serviço fornecido;
- III – datas inicial e final do período considerado na fatura;
- IV – quantidade de serviço fornecido, expressa em sua respectiva unidade de medida;
- V – tarifa correspondente à unidade de medida referente ao serviço fornecido;
- VI - preço efetivamente cobrado do consumidor por unidade de medida de serviço fornecido e correspondentes valor e percentual de desconto concedido, quando for o caso;
- VII – valor total referente a cada tipo de serviço fornecido;
- VIII – tributos e respectivos valores e alíquotas incidentes sobre o serviço fornecido;
- IX – valor total da fatura a ser pago pelo consumidor;
- X – valor total de eventuais débitos pendentes de liquidação.

§ 1º Quando a fatura mencionada no artigo anterior referir-se a serviço de telefonia, inclusive o fornecido mediante utilização de conexões de TV a cabo, deverá discriminar, em acréscimo, os seguintes itens referentes à ligação telefônica

- I – data e horário da ligação;

- II – duração da ligação;
- III – número do terminal chamado;
- IV – localidade do terminal chamado;
- V – preço da ligação.

§ 2º A fatura incluirá uma descrição clara e objetiva dos critérios de tarificação.

Art. 3º O descumprimento do estabelecido nesta lei constitui infração das normas de defesa do consumidor e sujeita o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

De acordo com o art. 6º, item III, da Lei nº 8.078/90, é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço.

No entanto, esse direito básico do consumidor vem sendo cada vez mais desrespeitado, especialmente no que se refere aos serviços públicos. Não nos referimos aqui à qualidade, à universalidade ou à modicidade de tarifas, que, apesar de serem atributos desejáveis e inerentes à prestação de qualquer serviço público, são difíceis de alcançar.

Referimo-nos a algo mais singelo: às informações constantes nas faturas de serviço apresentadas ao consumidor. Via de regra, essas faturas são de difícil compreensão e, por vezes, podemos notar que são complicadas, de modo a tornar difícil e demorado, ou até mesmo impossível, seu perfeito entendimento pelo consumidor, dificultando sobremaneira qualquer tentativa de contestação da fatura.

Esse quadro tende a agravar-se graças à crescente complexidade dos serviços públicos oferecidos. Atualmente, pelo telefone, podemos conversar com alguém, enviar uma foto, uma mensagem escrita, um e-mail, acessar a internet, pagar uma conta, transferir numerário entre contas correntes. Essa multiplicidade de serviços gera múltiplas tarifas que tendem a tornar mais complexas as faturas referentes a esses serviços. Se já não é fácil bem compreender uma simples fatura de fornecimento de energia elétrica, o que dizer de uma fatura de serviços telefônicos em toda sua complexidade. Daí, a necessidade de uma regulamentação do direito básico do consumidor à informação, previsto no art. 6º da Lei nº 8.078/90.

Recentemente, tornou-se disponível um serviço em que se fala ao telefone utilizando a rede de conexão da TV a cabo, mais conhecido como VOIP, ou voz sobre IP. Naturalmente esse serviço concorrerá com aquele oferecido

pelas operadoras de telefonia tradicional, mas como o consumidor poderá decidir sobre o que mais lhe convém se não puder comparar os preços que paga pelos serviços em cada uma das modalidades à sua disposição? Para que o consumidor possa exercer seu direito de escolha é fundamental que primeiramente tenha sido respeitado seu direito à informação, pois sem acesso a informação adequada é impossível comparar, por exemplo, o preço cobrado por uma ligação local, interurbana ou internacional. Para que o consumidor faça uma escolha consciente é imprescindível que esteja bem esclarecido sobre os vários detalhes envolvidos na prestação do serviço, inclusive os critérios utilizados para a cobrança do serviço. Por exemplo, algumas operadoras de telefonia tarifam as ligações por segundo, enquanto outras as tarifam por intervalos de 30 segundos. Esses critérios devem estar claros para o consumidor, caso contrário lhe estará sendo negado o direito à informação e conseqüentemente, o direito à livre escolha entre fornecedores, com imenso prejuízo para a livre concorrência.

Esta proposição busca tornar as faturas de serviços públicos inteligíveis e comparáveis entre si, de modo a fazer respeitar alguns direitos básicos do consumidor, como o direito à informação adequada, o direito à livre escolha do fornecedor, o direito à facilitação da defesa de seus direitos, o direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, bem como promover a concorrência entre os fornecedores.

Ao final do projeto de lei, definimos sanções aos infratores e estabelecemos o prazo de 90 (noventa) dias para que as concessionárias e permissionárias possam adaptar-se às novas exigências.

Pela razões expostas, solicitamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em 15 de junho de 2007.

Deputado ULDURICO PINTO

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

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 experiência;

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 VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/05/1993.*

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência - UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

** Parágrafo único acrescentado pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993.*

PROJETO DE LEI N.º 1.766, DE 2007

(Do Sr. Celso Russomanno)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, assegurando ao usuário dos serviços de telefonia fixa e móvel o direito de obter, a qualquer tempo, informações gratuitas sobre as chamadas telefônicas realizadas.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-4239/2001.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, assegurando ao usuário dos serviços de telefonia fixa e móvel o direito de obter, a qualquer tempo, informações gratuitas sobre as chamadas telefônicas realizadas.

Art. 2º Acrescente-o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16

de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º.

.....

XIII – de receber gratuitamente, após cada chamada telefônica realizada, informações sobre o código de acesso de destino da ligação, data, hora, duração e custo da chamada, créditos disponíveis e débito mensal acumulado do usuário junto à prestadora.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor cento e oitenta dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A expansão dos serviços de telefonia empreendida no País a partir da década passada foi acompanhada pelo crescimento vertiginoso das reclamações de usuários perante a Anatel e as prestadoras.

Uma das principais fontes de conflitos entre consumidores e empresas tem sido a falta de transparência nas contas telefônicas emitidas pelas operadoras. A falta de instrumentos de acompanhamento em tempo real das ligações efetuadas pelo assinante impede que ele disponha de mecanismos efetivos para aferir a veracidade das cobranças apresentadas pelas prestadoras. Ao cidadão, agente hipossuficiente dessa relação, infelizmente resta apenas a alternativa de pagar a conta imposta pela companhia, sem margem prática para contestação.

Porém, com o desenvolvimento das novas tecnologias, já não se sustenta mais o argumento da existência de óbices técnicos que impeçam o usuário de obter informações atualizadas sobre o seu consumo de serviços. Já estão disponíveis no mercado diversas soluções – inclusive genuinamente brasileiras – que permitem que o cliente acesse, a qualquer tempo, dados detalhados sobre todas as ligações realizadas por ele.

Diante desse quadro de distorções, o presente Projeto de Lei pretende garantir ao usuário dos serviços de telefonia fixa e móvel o direito de acessar, sem ônus, informações sobre os números discados e a data, hora, duração e custo das chamadas efetuadas, bem como sobre os créditos disponíveis e o débito mensal do assinante acumulado junto à operadora.

Em nosso entendimento, a proposta se coaduna perfeitamente com o princípio consagrado no Código de Defesa do Consumidor que assegura ao cidadão o direito de informação adequada e clara a respeito dos serviços prestados a ele. Portanto, esperamos, com a medida, eliminar uma das principais fontes de queixas do cidadão junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Em virtude dos motivos elencados, esperamos contar com o necessário apoio dos nobres Pares para a aprovação do Projeto de Lei apresentado.

Sala das Sessões, em 14 de agosto de 2007.

Deputado CELSO RUSSOMANNO

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

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.

**LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

-
- 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:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 4.333, DE 2008 (Do Sr. Eliene Lima)

Acrescenta artigos à Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre a obrigatoriedade de discriminação, na fatura correspondente, de impostos incidentes sobre a prestação de serviços públicos.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-1339/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 9º-A:

“Art. 9º-A. As faturas de serviços prestados sob a égide desta lei conterão discriminação dos valores correspondentes a tributos e encargos legais, bem como informação sobre a aplicação dos mesmos, quando legalmente vinculada a determinado fim.”

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 109-A:

“Art. 109-A. As faturas de serviços prestados sob a égide desta lei conterão discriminação dos valores correspondentes a tributos e encargos legais, bem como informação sobre a aplicação dos mesmos, quando legalmente vinculada a determinado fim.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias após a data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Conforme estabelece o art. 150, § 5º, da Constituição, os consumidores devem ser esclarecidos acerca dos impostos que incidem sobre mercadorias e serviços. No caso dos serviços públicos prestados sob regime de concessão ou permissão, algumas empresas já fazem constar das respectivas faturas, de forma expressa, o valor destinado ao pagamento de tributos. Tal providência decorre, na maior parte dos casos, de exigência constante de norma infralegal, baixada por agência reguladora ou órgão público competente.

Entendo, porém, que tal determinação deve ser generalizada, em benefício dos usuários de todos os serviços públicos prestados sob regime de concessão ou permissão. Com esse propósito, submeto à apreciação desta Casa o presente projeto de lei, de modo a incluir regra nesse sentido no corpo da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que *"dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências"*. Adicionalmente, como o art. 210 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, excluiu as concessões, permissões e autorizações de serviço de telecomunicações e de uso de radiofrequência da aplicação da referida Lei nº 8.987, de 1995, faz-se indispensável o acréscimo de novo artigo também à própria Lei nº 9.472, de 1997, de modo a que a exigência de discriminação dos tributos pagos venha a incidir sobre aqueles serviços. Em ambos os casos, os artigos a serem acrescidos exigem também a identificação da aplicação dos recursos resultantes dos tributos incidentes sobre os serviços públicos, quando existir vinculação legal nesse sentido.

Ante o exposto, peço o indispensável apoio dos nobres Pares para a conversão do projeto ora apresentado em norma legal.

Sala das Sessões, em 19 de novembro de 2008.

Deputado ELIENE LIMA

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

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL 1988

.....

TÍTULO VI DA TRIBUTAÇÃO E DO ORÇAMENTO

CAPÍTULO I DO SISTEMA TRIBUTÁRIO NACIONAL

.....

Seção II Das Limitações do Poder de Tributar

Art. 150. Sem prejuízo de outras garantias asseguradas ao contribuinte, é vedado à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios:

I - exigir ou aumentar tributo sem lei que o estabeleça;

II - instituir tratamento desigual entre contribuintes que se encontrem em situação equivalente, proibida qualquer distinção em razão de ocupação profissional ou função por eles exercida, independentemente da denominação jurídica dos rendimentos, títulos ou direitos;

III - cobrar tributos:

a) em relação a fatos geradores ocorridos antes do início da vigência da lei que os houver instituído ou aumentado;

b) no mesmo exercício financeiro em que haja sido publicada a lei que os instituiu ou aumentou;

c) antes de decorridos noventa dias da data em que haja sido publicada a lei que os instituiu ou aumentou, observado o disposto na alínea b;

** Alínea c acrescida pela Emenda Constitucional nº 42, de 19/12/2003.*

IV - utilizar tributo com efeito de confisco;

V - estabelecer limitações ao tráfego de pessoas ou bens, por meio de tributos interestaduais ou intermunicipais, ressalvada a cobrança de pedágio pela utilização de vias conservadas pelo Poder Público;

§ 1º A vedação do inciso III, b, não se aplica aos tributos previstos nos arts. 148, I, 153, I, II, IV e V; e 154, II; e a vedação do inciso III, c, não se aplica aos tributos previstos nos arts. 148, I, 153, I, II, III e V; e 154, II, nem à fixação da base de cálculo dos impostos previstos nos arts. 155, III, e 156, I.

** § 1º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19/12/2003.*

VI - instituir impostos sobre:

a) patrimônio, renda ou serviços, uns dos outros;

b) templos de qualquer culto;

c) patrimônio, renda ou serviços dos partidos políticos, inclusive suas fundações,

das entidades sindicais dos trabalhadores, das instituições de educação e de assistência social, sem fins lucrativos, atendidos os requisitos da lei;

d) livros, jornais, periódicos e o papel destinado a sua impressão.

§ 1º A vedação do inciso III, b, não se aplica aos tributos previstos nos arts. 148, I, 153, I, II, IV e V; e 154, II; e a vedação do inciso III, c, não se aplica aos tributos previstos nos arts. 148, I, 153, I, II, III e V; e 154, II, nem à fixação da base de cálculo dos impostos previstos nos arts. 155, III, e 156, I.

** § 1º com redação dada Emenda Constitucional nº 42, de 19/12/2003.*

§ 2º A vedação do inciso VI, a, é extensiva às autarquias e às fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público, no que se refere ao patrimônio, à renda e aos serviços, vinculados a suas finalidades essenciais ou às delas decorrentes.

§ 3º As vedações do inciso VI, a, e do parágrafo anterior não se aplicam ao patrimônio, à renda e aos serviços, relacionados com exploração de atividades econômicas regidas pelas normas aplicáveis a empreendimentos privados, ou em que haja contraprestação ou pagamento de preços ou tarifas pelo usuário, nem exonera o promitente comprador da obrigação de pagar imposto relativamente ao bem imóvel.

§ 4º As vedações expressas no inciso VI, alíneas b, c, compreendem somente o patrimônio, a renda e os serviços, relacionados com as finalidades essenciais das entidades nelas mencionadas.

§ 5º A lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços.

§ 6º Qualquer subsídio ou isenção, redução de base de cálculo, concessão de crédito presumido, anistia ou remissão, relativas a impostos, taxas ou contribuições, só poderá ser concedido mediante lei específica, federal, estadual ou municipal, que regule exclusivamente as matérias acima enumeradas ou o correspondente tributo ou contribuição, sem prejuízo do disposto no art. 155, § 2º, XII, g.

** § 6º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 3, de 17/03/1993.*

§ 7º A lei poderá atribuir a sujeito passivo de obrigação tributária a condição de responsável pelo pagamento de imposto ou contribuição, cujo fato gerador deva ocorrer posteriormente, assegurada a imediata e preferencial restituição da quantia paga, caso não se realize o fato gerador presumido.

** § 7º acrescentado pela Emenda Constitucional nº 3, de 17/03/1993.*

Art. 151. É vedado à União:

I - instituir tributo que não seja uniforme em todo o território nacional ou que implique distinção ou preferência em relação a Estado, ao Distrito Federal ou a Município, em detrimento de outro, admitida a concessão de incentivos fiscais destinados a promover o equilíbrio do desenvolvimento sócio-econômico entre as diferentes regiões do País;

II - tributar a renda das obrigações da dívida pública dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como a remuneração e os proventos dos respectivos agentes públicos, em níveis superiores aos que fixar para suas obrigações e para seus agentes;

III - instituir isenções de tributos da competência dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios.

TÍTULO VII DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA

CAPÍTULO I DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Art. 176. As jazidas, em lavra ou não, e demais recursos minerais e os potenciais de energia hidráulica constituem propriedade distinta da do solo, para efeito de exploração ou aproveitamento, e pertencem à União, garantida ao concessionário a propriedade do produto da lavra.

§ 1º A pesquisa e a lavra de recursos minerais e o aproveitamento dos potenciais a que se refere o caput deste artigo somente poderão ser efetuados mediante autorização ou concessão da União, no interesse nacional, por brasileiros ou empresa constituída sob as leis brasileiras e que tenha sua sede e administração no País, na forma da lei, que estabelecerá as condições específicas quando essas atividades se desenvolverem em faixa de fronteira ou terras indígenas.

** § 1º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 15/08/1995.*

§ 2º É assegurada participação ao proprietário do solo nos resultados da lavra, na forma e no valor que dispuser a lei.

§ 3º A autorização de pesquisa será sempre por prazo determinado, e as autorizações e concessões previstas neste artigo não poderão ser cedidas ou transferidas, total ou parcialmente, sem prévia anuência do poder concedente.

§ 4º Não dependerá de autorização ou concessão o aproveitamento do potencial de energia renovável de capacidade reduzida.

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO IV

DA POLÍTICA TARIFÁRIA

Art. 9º A tarifa do serviço público concedido será fixada pelo preço da proposta vencedora da licitação e preservada pelas regras de revisão previstas nesta Lei, no edital e no contrato.

§ 1º A tarifa não será subordinada à legislação específica anterior e somente nos casos expressamente previstos em lei, sua cobrança poderá ser condicionada à existência de serviço público alternativo e gratuito para o usuário.

** § 1º com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*

§ 2º Os contratos poderão prever mecanismos de revisão das tarifas, a fim de manter-se o equilíbrio econômico-financeiro.

§ 3º Ressalvados os impostos sobre a renda, a criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, após a apresentação da proposta, quando comprovado seu impacto, implicará a revisão da tarifa, para mais ou para menos, conforme o caso.

§ 4º Em havendo alteração unilateral do contrato que afete o seu inicial equilíbrio econômico-financeiro, o poder concedente deverá restabelecê-lo, concomitantemente à alteração.

Art. 10. Sempre que forem atendidas as condições do contrato, considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro.

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 III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO II DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO II DA CONCESSÃO

Seção IV Das Tarifas

Art. 109. A Agência estabelecerá:

- I - os mecanismos para acompanhamento das tarifas praticadas pela concessionária, inclusive a antecedência a ser observada na comunicação de suas alterações;
- II - os casos de serviço gratuito, como os de emergência;
- III - os mecanismos para garantir a publicidade das tarifas.

Seção V Da Intervenção

Art. 110. Poderá ser decretada intervenção na concessionária, por ato da Agência, em caso de:

- I - paralisação injustificada dos serviços;
- II - inadequação ou insuficiência dos serviços prestados, não resolvidas em prazo razoável;
- III - desequilíbrio econômico-financeiro decorrente de má administração que coloque em risco a continuidade dos serviços;
- IV - prática de infrações graves;
- V - inobservância de atendimento das metas de universalização;
- VI - recusa injustificada de interconexão;
- VII - infração da ordem econômica nos termos da legislação própria.

LIVRO IV DA REESTRUTURAÇÃO E DA DESESTATIZAÇÃO DAS EMPRESAS FEDERAIS DE TELECOMUNICAÇÕES

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS (ARTIGOS 207 A 216)

Art. 210. As concessões, permissões e autorizações de serviço de telecomunicações e de uso de radiofrequência e as respectivas licitações regem-se exclusivamente por esta Lei, a elas não se aplicando as Leis ns. 8.666, de 21 de junho de 1993, nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nº 9.074, de 7 de julho de 1995, e suas alterações.

Art. 211. A outorga dos serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens fica excluída da jurisdição da Agência, permanecendo no âmbito de competências do Poder Executivo, devendo a Agência elaborar e manter os respectivos planos de distribuição de canais, levando em conta, inclusive, os aspectos concernentes à evolução tecnológica.

Parágrafo único. Caberá à Agência a fiscalização, quanto aos aspectos técnicos, das respectivas estações.

PROJETO DE LEI N.º 5.991, DE 2009

(Da Sra. Perpétua Almeida)

Acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para incluir, entre os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, o de receberem, das operadoras dos serviços de telecomunicações que envolvam o tráfego de dados, informações sobre a média de velocidade de tráfego nominal dentro da rede da operadora.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-3213/2000.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para incluir, entre os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, o de receberem, das operadoras dos serviços de telecomunicações que envolvam o tráfego de dados, informações sobre a média de velocidade de tráfego nominal dentro da rede da operadora.

Art. 2º Acrescente-se o seguinte inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

“Art. 13.

.....

XIII – a receber, das operadoras dos serviços de telecomunicações que envolvam o tráfego de dados, informações sobre a média de velocidade de tráfego nominal dentro da rede da operadora, referente ao tempo em que esteve conectado.

Parágrafo único. A informação prevista neste inciso será prestada de maneira clara e ostensiva na fatura mensal enviada pela operadora ao usuário, e será referente à média aferida no período faturado.

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

JUSTIFICAÇÃO

As operadoras de serviço de acesso em banda larga à Internet têm ofertado, como seu principal atrativo, altas velocidades de acesso à rede. O material de divulgação dessas operadoras dá grande destaque a essas velocidades, que podem ser de 10, 20 e até 30 Mega para usuários residenciais. Para usuários comerciais, as ofertas são ainda mais tentadores, e as promessas são sempre de um acesso de altíssima qualidade.

Do mesmo tamanho da promessa das operadoras é a decepção dos usuários, ao perceberem que a velocidade real de suas conexões, na maioria das vezes, é bastante aquém daquela anunciada. Tudo porque as operadoras usam subterfúgios contratuais para iludir o consumidor.

Primeiro, elas anunciam velocidades de acesso que são absolutamente incapazes de cumprir. Depois, em uma cláusula escondida em seus contratos, garantem ao consumidor apenas 10% da velocidade contratada. Ou seja: aquele consumidor que assinou um moderníssimo acesso em banda larga via fibra óptica, na esperança de se conectar à Internet a estonteantes 30 Mega, terá de fato garantida apenas a velocidade de 3 Mega.

Por isso, apresentamos o presente projeto, que fará com que o consumidor detenha mais informação sobre a velocidade do seu acesso em banda larga à Internet. De acordo com a proposição, o consumidor não saberá mais apenas qual é a velocidade contratada, mas a velocidade real de acesso à rede da operadora. Assim, de posse dessa informação, o consumidor poderá melhor comparar os serviços ofertados pelos prestadores do serviço de acesso em banda larga à Internet – não mais com base em suas propagandas, mas na verdadeira velocidade ofertada -, além de dispor de mais recursos para, em caso de descumprimento de contrato, acionar os órgãos competentes, em busca de reparação pela oferta inadequada do serviço.

Assim, certa da conveniência e oportunidade da presente proposição, conclamo o apoio nos nobres pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 08 de setembro de 2009.

Deputada Perpétua Almeida

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

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. 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:

- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
 - II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
 - III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
-
-

PROJETO DE LEI N.º 6.168, DE 2009

(Do Sr. Edmar Moreira)

Dispõe sobre o direito a informações de registros de ligações na telefonia pré-paga.

DESPACHO: APENSE-SE À(AO) PL-4272/2001.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - As operadoras de telefonia, disponibilizarão, através de seu endereço eletrônico, a possibilidade do usuário de linhas pré-pagas terem acesso a relatórios mensais de suas ligações originadas tarifadas.

Parágrafo Único - Terão direito a esse serviço, as linhas de aparelhos móveis e ou aparelhos residenciais que operam no sistema pré-pago.

Art. 2º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita os infratores a penalidade prevista, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Art. 3º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Justificativa:

Trata-se de legislação que normatizará o acesso a informações que é um direito do consumidor. Os relatórios das chamadas telefônicas pré-pagas não trarão custos as empresas de telefonia, haja vista que não resultará em despesas de correspondência ou emissão desses extratos, e sim, permitir ao usuário consumidor, ter acesso, unicamente, ao relatório de chamadas do telefone que lhe pertence, já que esta consulta será exercida através do site das empresas, por meio eletrônico, com senha pessoal, através de cadastramento do usuário consumidor.

Sala das Sessões, em 07 de outubro de 2009.

DEPUTADO EDMAR MOREIRA

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

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 I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....
.....

**PROJETO DE LEI N.º 6.701, DE 2009
(Do Sr. Hermes Parcianello)**

Determina a discriminação detalhada das ligações recebidas nas contas telefônicas e o bloqueio de ligações indesejadas, e dá outras providências.

DESPACHO:

Apense-se à (ao) PL 3.213/2000

O Congresso Nacional decreta:

Artigo 1º - As concessionárias dos serviços de telecomunicações emitirão, a pedido dos consumidores e sem custo extra, extrato relativo aos serviços de telefonia fixa e móvel celular que discrimine, em detalhes, todas as ligações recebidas, mesmo que não atendidas pelo terminal telefônico, incluindo-se as

ligações com o número bloqueado de identificação do terminal telefônico que realizou a chamada.

Artigo 2º - O pedido de discriminação previsto no artigo 1º poderá ser realizado mediante Serviço de Atendimento ao Cliente e não necessitará de boletim de ocorrência ou de outros documentos do titular da linha telefônica.

Artigo 3º As contas a que se refere o artigo 1º deverão conter, em relação a cada ligação recebida:

I - o número do telefone emissor da chamada, mesmo que não atendida pelo receptor;

II - o tempo de duração da ligação;

IV - a quantidade de pulsos, se se tratar de telefone fixo.

Artigo 4º - A concessionária deverá disponibilizar aos consumidores serviço de bloqueio de ligações indesejadas, através do fornecimento pelo consumidor dos números dos telefones emissores da chamada, seja de ligações sem o identificador de chamadas disponibilizado.

Artigo 5º - A inobservância desta lei constituirá violação dos direitos básicos do consumidor dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único - Qualquer pessoa poderá denunciar a infração aos órgãos competentes de fiscalização, à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON e ao Ministério Público, para a adoção das medidas cabíveis.

Artigo 6º - Sem prejuízo do disposto no artigo 3º, o descumprimento das determinações contidas nos artigos 1º e 2º sujeitará os infratores ao pagamento de multa de R\$ 200,00 (duzentos reais), por conta emitida irregularmente.

Artigo 7º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

Artigo 8º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Uma das práticas criminosas vivenciadas por inúmeros consumidores dos serviços de telefonia do país é denominada como Stalking, a qual, segundo Damásio de Jesus[1] é uma forma de violência na qual o sujeito ativo invade a esfera de privacidade da vítima, repetindo incessantemente a mesma ação por maneiras e atos variados, empregando táticas e meios diversos. O stalker vai ganhando, com isso, poder psicológico sobre o sujeito passivo, como se fosse o controlador geral dos seus movimentos.

Esse comportamento vivenciado pela segunda autora se traduziu nas seguintes violações e danos:

- 1.^a) invasão de privacidade;
- 2.^a) dano à integridade psicológica e emocional do;
- 3.^a) alteração do seu modo de vida;
- 4.^a) restrição à sua liberdade de locomoção.

O Stalking, no Brasil, configura apenas a contravenção penal de “perturbação da tranquilidade”, com a seguinte descrição:

“Art. 65. Molestar alguém ou perturbar-lhe a tranquilidade, por acinte ou por

motivo reprovável: Pena – prisão simples, de quinze dias a dois meses, ou multa [...]”

A norma do art. 65, da LCP tem como objetividade jurídica a tranqüilidade pública, ou seja, visa a assegurar a boa ordem da convivência social, garantindo-se a todos usufruírem de tranqüilidade espiritual, situação sem preocupações ou apreensões ou incômodos, buscando ela coibir condutas acintosas e reprováveis, atentatórias do bem jurídico que tutela.

No entanto, os crimes praticados pelo stalker vão além. A tecnologia disponibilizada pelas concessionárias do serviço de telefonia é demais avançada para a legislação penal aplicável.

Os stalkers enviam incessantemente mensagens de texto (SMS), mensagens de foto (MMS), mensagens de vídeo ou de voz, realizam ligações ou os chamados “toquinhos” com o identificador do número do terminal telefônico bloqueado, deixam recados nas caixas postais, tudo isso com o intuito de ofender, caluniar, injuriar ou perturbar sua vítima.

Ao enfrentar tais situações, o consumidor não consegue bloquear o recebimento das chamadas através de seu aparelho fixo ou celular, pois a grande maioria não disponibiliza tal opção, ou mesmo pelo fato de a concessionária negar-se a realizar tal bloqueio através de seus sistemas. Nisso, o criminoso resta impune.

Ademais, há a possibilidade de registro de Boletim de Ocorrência apontando o crime de perturbação da tranqüilidade contra o ofensor que não se identifica nas ligações que realiza, porém, não há como se prosseguir com a persecução criminal, ante a ausência de dados do criminoso.

Com a facilidade de aquisição de chips com números de telefones diversos e, ainda, de diversas operadoras, os autores dessa prática criminosa vêm-se livres de qualquer punição.

Ao consumidor, por sua vez, tem negado o seu direito de privacidade, além de outros garantidos constitucionalmente.

Já as concessionárias do serviço se negam a fornecer o extrato das ligações recebidas, a não ser mediante via judicial, por entenderem – de forma unilateral - haver violação do sigilo de comunicação telefônica.

A exceção é a da prestadora GVT – Global Village Telecom que envia o referido extrato ao consumidor, contudo, mediante a exigência de uma solicitação formal, com firma reconhecida, que deverá ser acompanhada de boletim de ocorrência e cópia dos documentos pessoais e de endereço residencial. Ora, para a aquisição de uma linha telefônica – situação que também pode gerar problemas – é possível fazer o pedido via telefone, sem a exigência de nenhuma identificação. Dois pesos e duas medidas.

Logo, não há legislação que trate sobre o assunto, fator que autoriza ainda mais o uso dessas práticas criminosas.

Assim, o fornecimento de extrato das ligações recebidas requerido pelo próprio proprietário da linha telefônica não implica violação ao sigilo da correspondência e das comunicações telefônicas, garantido constitucionalmente (art. 5.º, II, CF/88), como querem fazer entender as concessionárias do serviço de telefonia.

Ora, a partir do momento em que o titular da linha originária estabelece ou tenta estabelecer contato com a linha receptora na qualidade de sujeito ativo, passa, de qualquer forma, a resvalar no DIREITO À PRIVACIDADE do titular da própria linha receptora, o que descaracteriza eventual quebra de sigilo de dados.

Na verdade, o sigilo dos registros telefônicos não se confunde com a inviolabilidade das comunicações telefônicas, haja vista que constituem dados, e, como tal, não haverá quebra do seu sigilo, eis que não se restringe à atividade de persecução criminal.

Na abordagem que ora se pretende, resta claro que a Lei 9.296/96 na qual se apóia a Requerida não se mostra cabível de menção, uma vez que se destina a regulamentar a interceptação das comunicações telefônicas, objeto totalmente distinto do mencionado sigilo de dados telefônicos, aqui tratado, o qual deve ser considerado como direito relativo do usuário.

Ademais, o sigilo constitucionalmente garantido visa a proteger terceiros, e não o próprio titular da linha, consumidor stricto sensu do serviço de telefonia móvel pessoal, como in casu.

O argumento ora defendido é que nenhuma liberdade individual deve ser respeitada de forma absoluta, devendo ser possibilitado o acesso a determinados dados, considerados sigilosos, sempre que este mesmo sigilo esteja sendo utilizado como instrumento para práticas ilícitas e criminosas, de forma impune, como no caso em lume.

Nesse sentido, CELSO DE MELLO:

"Não há, no sistema constitucional brasileiro, direito ou garantias que se revistam de caráter absoluto, mesmo porque razões de relevante interesse público ou exigências derivadas do princípio de convivência das liberdades legitimam, ainda que excepcionalmente, a adoção, por parte dos órgãos estatais, de medidas restritivas das prerrogativas individuais ou coletivas, desde que respeitados os termos estabelecidos pela própria Constituição. O estatuto constitucional das liberdades públicas, ao delinear o regime jurídico a que estas estão sujeitas - e considerado o substrato ético que as informa - permite que sobre elas incidam limitações de ordem jurídica, destinadas, de um lado, a proteger a integridade do interesse social e, de outro, a assegurar a coexistência harmoniosa das liberdades, pois nenhum direito ou garantia pode ser exercido em detrimento da ordem pública ou com desrespeito aos direitos e garantias de terceiros.[2]"

De fato, há que se diferenciar o sigilo que protege as interceptações telefônicas, o qual é absoluto e cuja quebra encontra-se devidamente regulamentada pela Lei 9.296/96, do sigilo relativo que envolve os dados telefônicos dos usuários, notadamente nome, endereço, número do acesso, data e horário da chamada, dentre outros aptos a identificar o responsável pelo acesso telefônico originador das chamadas de cunho criminoso.

Englobar ambos os objetos dentro de um mesmo sigilo absoluto se mostra equivocado, para dizer o mínimo, quando permite e, pior, estimula a execução reiterada e impune da prática criminosa, deixando a vítima totalmente a mercê de seu algoz, com a agravante da impotência diante da situação verificada.

Nesse sentido, a jurisprudência encontra-se unânime.

A 2ª Turma Recursal do TJDF confirmou sentença proferida pelo juiz do 7º

Juizado Especial Cível de Brasília, PARA CONDENAR A TELE CENTRO OESTE CELULAR A FORNECER A UMA USUÁRIA OS DADOS TELEFÔNICOS DE UM DESCONHECIDO QUE REITERADAMENTE LHE ENVIA MENSAGENS DE CUNHO AMOROSO (Classe do Processo: APELAÇÃO CÍVEL DO JUIZADO ESPECIAL 20060111029647ACJ DF; Registro do Acórdão Número: 346713; Data de Julgamento: 10/02/2009; Órgão Julgador: Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF; relator: Aiston Henrique de Sousa; publicação no DJU: 20/03/2009 pág.: 113; decisão: conhecer e negar provimento ao recurso, sentença mantida, por unanimidade.).

A autora havia ingressado com ação pleiteando que a requerida lhe fornecesse os dados de terceiro, que, utilizando-se dos serviços telefônicos fornecidos pela operadora, envia mensagens amorosas para o seu telefone. A Vivo sustentou a impossibilidade de atender a solicitação face à proteção aos dados telefônicos e pessoais de terceiros, que é obrigada a observar.

No entanto, o magistrado do 7º Juizado Cível ensinou que "não existe direito constitucional absoluto, nem a vida o é; e neste contexto também é constitucional o direito da autora a privacidade, intimidade, felicidade, bem-estar, etc".

Sobre o fato, o juiz entendeu que o direito da autora está sendo violado por alguém que utilizou o serviço telefônico da empresa requerida. Assim, prosseguiu o magistrado, "se faz necessária a identificação do titular da linha para apuração da responsabilidade". Sendo a requerida a detentora desses dados, o julgador concluiu ser razoável que fornecesse as informações necessárias para a autora tomar as providências cabíveis.

DESSA FORMA, A VIVO FOI CONDENADA A FORNECER OS DADOS PESSOAIS E TELEFÔNICOS DO TITULAR DA LINHA OBJETO DA DEMANDA À AUTORA, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA EM VALOR A SER FIXADO, EM CASO DE DESCUMPRIMENTO.

Este entendimento, que encontra respaldo igualmente nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, é reforçado também pela jurisprudência do TJRS, sendo o voto proferido na Apelação Cível 70018276055, tendo como Relator o Des. MÁRIO ROCHA LOPES FILHO, exemplo maior dessa nova orientação que vem surgindo nos Tribunais em favor da defesa das vítimas de tais condutas que se norteiam pela covardia de seus adeptos:

"(...)O caso em liça apresenta contornos interessantes e não é muito comum nos Tribunais.

O autor é usuário de telefone celular proveniente de plano empresarial (Associação dos Médicos do Hospital São Lucas da PUCRS) firmado com a Claro. No entanto, em que pese ser o titular da linha, esta é utilizada por seu filho, Márcio Russomano Fernandes.

E não só. Tanto é possível a quebra de sigilo de dados telefônicos, que a própria Resolução 85 da ANATEL prevê suas hipóteses.

Art. 17. A Prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a rede, exceto nos segmentos instalados nas dependências do imóvel indicado pelo Assinante.

Parágrafo Único. A Prestadora tem o dever de zelar pelo sigilo inerente ao STFC e pela confidencialidade quanto aos dados e informações, empregando meios

e tecnologia que assegurem este direito dos Usuários

Art. 18. A Prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações, determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e manterá controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.

§ 1º Os recursos tecnológicos e facilidades de telecomunicações destinados a atender à determinação judicial, terão caráter oneroso.

§ 2º A Agência deve estabelecer as condições técnicas específicas para disponibilidade e uso dos recursos tecnológicos e demais facilidades referidas neste artigo, observadas as disposições constitucionais e legais que regem a matéria.

Art. 19. Não constitui quebra de sigilo a identificação, pelo Assinante chamado, do Assinante originador da chamada, quando este não opõe restrição à sua identificação.

Por fim, a intimidade é inviolável enquanto o consumidor se negar a fornecer seus dados a alguém e desde que com isso não traga prejuízo à terceiros.

Além disso, tem o consumidor o direito de pleno acesso aos registros de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre suas respectivas fontes, conforme assim disciplina o artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor, verbis:

Art. 43 - O consumidor, sem prejuízo do disposto no Art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

A obtenção de tais dados é a única forma dos consumidores, ameaçados e prejudicados moral e materialmente têm para adotar as medidas judiciais cabíveis, eis que dotado o pedido de maiores subsídios, podendo ser fornecidos os dados telefônicos mais específicos acerca da responsável pelo acesso utilizado na prática criminosa.

O que se percebe, hoje, é que o sigilo dos dados telefônicos defendido pelas operadoras tem-se prestado, muitas vezes, a acobertar pessoas criminosas, inescrupulosas e mal intencionadas, bem como a proteger delinquentes que se aproveitam do mesmo para promover suas ações maléficas sem sofrer qualquer risco de penalização, quando deveriam antes ser devidamente identificados e responsabilizados por suas ações criminosas, seja no âmbito cível como no criminal.

Concluindo, é descabida a necessidade do consumidor ter que buscar judicialmente medida satisfativa para salvaguardar sua própria vida, sua liberdade, sua tranquilidade, além dos seus direitos, em face de negativa das concessionárias em resolver tal situação, que preferem deixá-los correr todos os riscos, de morte, inclusive.

Certamente, a possibilidade de verificação mais facilitada de alguns dados telefônicos, bem como o fornecimento sem a necessidade de determinação judicial dos dados mais específicos, sinalizaria aos delinquentes que o tempo da impunidade se não acabou, estaria mais próximo de seu fim, fazendo com que os usuários que habilitassem acessos em seu nome procedessem com mais cuidado e cautela quando da alienação do aparelho e/ou acesso, de forma a se resguardar de eventuais responsabilidades no âmbito cível, situação que viria em benefício de toda

a sociedade.

Sala das Sessões, em 22 de dezembro de 2009.

Deputado Hermes Parcianello

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

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....

**TÍTULO II
DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS**

**CAPÍTULO I
DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS**

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem

consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o

desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do *de cujus* ;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;

XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;

XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;

XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá-los, se omitirem;

XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado democrático;

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

a) privação ou restrição da liberdade;

b) perda de bens;

c) multa;

- d) prestação social alternativa;
- e) suspensão ou interdição de direitos;

XLVII - não haverá penas:

- a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;
- b) de caráter perpétuo;
- c) de trabalhos forçados;
- d) de banimento;
- e) cruéis;

XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;

XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;

L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;

LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;

LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;

LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;

LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;

LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei;

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;

LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;

LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo-lhe assegurada a assistência da família e de advogado;

LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;

LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;

LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;

LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo

inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;

LXVIII - conceder-se-á *habeas corpus* sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;

LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do poder público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

a) partido político com representação no Congresso Nacional;

b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder-se-á *habeas data* :

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei:

a) o registro civil de nascimento;

b) a certidão de óbito;

LXXVII - são gratuitas as ações de *habeas corpus* e *habeas data*, e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. [*\(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004\)*](#)

§ 1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

§ 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais. [*\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004\)*](#)

§ 4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004](#))

CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. ([Artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 26, de 2000](#))

.....

.....

DECRETO-LEI Nº 3.688, DE 3 DE OUTUBRO DE 1941

LEI DAS CONTRAVENÇÕES PENAIS

O Presidente da República, usando das atribuições que lhe confere o artigo 180 da Constituição,

DECRETA:

LEI DAS CONTRAVENÇÕES PENAIS

.....

PARTE ESPECIAL

.....

CAPÍTULO VII DAS CONTRAVENÇÕES RELATIVAS À POLÍCIA DE COSTUMES

.....

Perturbação da tranquilidade

Art. 65. Molestar alguém ou perturbar-lhe a tranquilidade, por acinte ou por motivo reprovável:

Pena - prisão simples, de quinze dias a dois meses, ou multa, de duzentos mil réis a dois contos de réis.

CAPÍTULO VIII DAS CONTRAVENÇÕES REFERENTES À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Omissão de comunicação de crime

Art. 66. Deixar de comunicar à autoridade competente:

I - crime de ação pública, de que teve conhecimento no exercício de função pública, desde que a ação penal não dependa de representação;

II - crime de ação pública, de que teve conhecimento no exercício da medicina ou

de outra profissão sanitária, desde que a ação penal não dependa de representação e a comunicação não exponha o cliente a procedimento criminal:

Pena - multa, de trezentos mil réis a três contos de réis.

.....

LEI Nº 9.296, DE 24 DE JULHO DE 1996

Regulamenta o inciso XII, parte final,
do art. 5º da Constituição Federal.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º A interceptação de comunicações telefônicas, de qualquer natureza, para prova em investigação criminal e em instrução processual penal, observará o disposto nesta Lei e dependerá de ordem do juiz competente da ação principal, sob segredo de justiça.

Parágrafo único. O disposto nesta Lei aplica-se à interceptação do fluxo de comunicações em sistemas de informática e telemática.

Art. 2º Não será admitida a interceptação de comunicações telefônicas quando ocorrer qualquer das seguintes hipóteses:

I - não houver indícios razoáveis da autoria ou participação em infração penal;

II - a prova puder ser feita por outros meios disponíveis;

III - o fato investigado constituir infração penal punida, no máximo, com pena de detenção.

Parágrafo único. Em qualquer hipótese deve ser descrita com clareza a situação objeto da investigação, inclusive com a indicação e qualificação dos investigados, salvo impossibilidade manifesta, devidamente justificada.

Art. 3º A interceptação das comunicações telefônicas poderá ser determinada pelo juiz, de ofício ou a requerimento:

I - da autoridade policial, na investigação criminal;

II - do representante do Ministério Público, na investigação criminal e na instrução processual penal.

Art. 4º O pedido de interceptação de comunicação telefônica conterà a demonstração de que a sua realização é necessária à apuração de infração penal, com indicação dos meios a serem empregados.

§ 1º Excepcionalmente, o juiz poderá admitir que o pedido seja formulado verbalmente, desde que estejam presentes os pressupostos que autorizem a interceptação, caso em que a concessão será condicionada à sua redução a termo.

§ 2º O juiz, no prazo máximo de vinte e quatro horas, decidirá sobre o pedido.

Art. 5º A decisão será fundamentada, sob pena de nulidade, indicando também a forma de execução da diligência, que não poderá exceder o prazo de quinze dias, renovável por igual tempo uma vez comprovada a indispensabilidade do meio de prova.

Art. 6º Deferido o pedido, a autoridade policial conduzirá os procedimentos de interceptação, dando ciência ao Ministério Público, que poderá acompanhar a sua realização.

§ 1º No caso de a diligência possibilitar a gravação da comunicação interceptada, será determinada a sua transcrição.

§ 2º Cumprida a diligência, a autoridade policial encaminhará o resultado da interceptação ao juiz, acompanhado de auto circunstanciado, que deverá conter o resumo das operações realizadas.

§ 3º Recebidos esses elementos, o juiz determinará a providência do art. 8º, ciente o Ministério Público.

Art. 7º Para os procedimentos de interceptação de que trata esta Lei, a autoridade policial poderá requisitar serviços e técnicos especializados às concessionárias de serviço público.

Art. 8º A interceptação de comunicação telefônica, de qualquer natureza, ocorrerá em autos apartados, apensados aos autos do inquérito policial ou do processo criminal, preservando-se o sigilo das diligências, gravações e transcrições respectivas.

Parágrafo único. A apensação somente poderá ser realizada imediatamente antes do relatório da autoridade, quando se tratar de inquérito policial (Código de Processo Penal, art. 10, § 1º) ou na conclusão do processo ao juiz para o despacho decorrente do disposto nos arts. 407, 502 ou 538 do Código de Processo Penal.

Art. 9º A gravação que não interessar à prova será inutilizada por decisão judicial, durante o inquérito, a instrução processual ou após esta, em virtude de requerimento do Ministério Público ou da parte interessada.

Parágrafo único. O incidente de inutilização será assistido pelo Ministério Público, sendo facultada a presença do acusado ou de seu representante legal.

Art. 10. Constitui crime realizar interceptação de comunicações telefônicas, de informática ou telemática, ou quebrar segredo da Justiça, sem autorização judicial ou com objetivos não autorizados em lei.

Pena: reclusão, de dois a quatro anos, e multa.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 12. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 24 de julho de 1996; 175º da Independência e 108º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Nelson A. Jobim

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 85, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

** Revogada pela Resolução n.º 426, de 9 de dezembro de 2005.*

Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto no artigo 22, inciso IV, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e artigo 16, inciso V, do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, por meio do Circuito Deliberativo nº62, realizado no dia 16 de dezembro de 1998, em conformidade com os artigos 23 a 26 do Regimento Interno da Agência, e

CONSIDERANDO a Norma 05/79 - Da Prestação do Serviço Telefônico Público, aprovada pela Portaria nº 663, de 18 de julho de 1979 do Ministério das Comunicações e suas alterações posteriores;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da realização, pela ANATEL, da Consulta Pública nº 37, de 4 de maio de 1998, de Proposta de Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, publicada no Diário Oficial do dia 5 de maio de 1998;

CONSIDERANDO que, de acordo com o que dispõe o inciso I do Art. 214 da Lei 9.472, de 1997, cabe à ANATEL editar regulamentação em substituição aos Regulamentos, Normas e demais regras em vigor, resolve:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que deverá estar disponível na página da ANATEL, na INTERNET, no endereço <http://www.anatel.gov.br>, a partir das 14h de 31 de dezembro de 1998.

Art. 2º Este Regulamento, com fundamento no Inciso I do Art. 214 da Lei 9.472, de 1997, substitui a Norma 05/79 - Da Prestação do Serviço Telefônico Público, aprovada pela Portaria nº 663, de 18 de julho de 1979, do Ministério das Comunicações e suas alterações posteriores.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RENATO NAVARRO GUERREIRO
Presidente

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 426, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2005

Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES –ANATEL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto n.º 2.338, de 7 de outubro de 1997,

e

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública n.º 641, de 8 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 9 de setembro de 2005.

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião n.º 374, realizada em 5 de dezembro de 2005, resolve:

Art.1º Aprovar o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, a vigor a partir de 1º de janeiro de 2006, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Revogar a Resolução n.º 85, de 30 de dezembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União de 31 de dezembro de 1998, a partir de 1º de janeiro de 2006.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PLÍNIO DE AGUIAR JÚNIOR
Presidente do Conselho, Substituto

ANEXO

REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I DA ABRANGÊNCIA E OBJETIVOS

Art. 1º A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral - STFC é regida pela Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, por este Regulamento, por outros Regulamentos específicos e Normas aplicáveis ao serviço, pelos contratos de concessão ou permissão e termos de autorização celebrados entre as Prestadoras e a Anatel.

Art. 2º Este Regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e fruição do STFC, prestado em regime público e em regime privado.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

I - acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

II - Área de Tarifa Básica (ATB): parte da área local definida pela Agência, dentro da qual o serviço é prestado ao assinante, em contrapartida a tarifas ou preços do plano de serviço de sua escolha;

III - área local: área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela Agência, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;

IV - assinante: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a prestadora, para fruição do serviço;

V - atendimento pessoal: atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação de usuário que compareça à loja de atendimento ou Posto de Serviço de Telecomunicação, mediante protocolo de reclamação ou solicitação de serviço.

VI - Central Privativa de Comutação Telefônica (CPCT): equipamento terminal de usuário, interligado ou não a uma central de comutação;

VII - código de acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

VIII - Código de Seleção de Prestadora (CSP): conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou longa distância internacional;

IX - Distribuidor Geral (DG): elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;

X - estação telefônica: conjunto constituído de uma ou mais centrais de comutação e as instalações que as abrigam ou complementam;

XI - plano de serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

XII - Poder de Mercado Significativo (PMS): posição que possibilita influenciar de forma significativa as condições do mercado relevante, assim considerada pela Agência;

XIII - Ponto de Terminação de Rede (PTR): ponto de conexão da rede externa com a rede interna do assinante;

XIV - portabilidade de código de acesso: facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica;

XV - Posto de Serviço de Telecomunicações (PST): conjunto de instalações de uso coletivo, mantido pela concessionária, dispondo de, pelo menos, TUP e TAP, que possibilita o atendimento pessoal ao usuário;

XVI - Prestação, Utilidade ou Comodidade (PUC): atividade intrínseca ao serviço

de STFC, vinculada à utilização da sua rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC;

XVII - prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC;

XVIII - processos de telefonia: aqueles que permitem a comunicação entre pontos fixos determinados, de voz e outros sinais, utilizando técnica de transmissão nos modos 3,1 kHz-voz ou 7 kHz-áudio ou até 64 kbit/s irrestrito, por meio de fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético;

XIX - rede de telecomunicações: conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações;

XX - rede externa: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica;

XXI - rede interna do assinante: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo assinante e se estende até o PTR, exclusive;

XXII - relação de assinantes: conjunto de informações que associa os nomes de todos os assinantes indicados do STFC na modalidade local, aos respectivos endereços e códigos de acesso de determinada localidade, respeitadas as manifestações de não divulgação de seus

códigos de acesso;

XXIII - Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC): serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

XXIV - tarifa ou preço de assinatura: valor devido pelo assinante em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso telefônico de forma individualizada para fruição contínua do serviço;

XXV - tarifa ou preço de habilitação: valor devido pelo assinante, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do STFC;

XXVI - tarifa ou preço de utilização: valor devido pelo usuário pelo uso do STFC, por unidade de medição;

XXVII - Telefone de Uso Público (TUP): aquele que permite a qualquer pessoa utilizar o STFC, por meio de acesso de uso coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;

XXVIII - terminal: equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do usuário ao STFC;

XXIX - Terminal de Acesso Público (TAP): aquele que permite a qualquer pessoa utilizar o STFC por meio de acesso de uso coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora, incluindo, ainda, funções complementares que possibilitem o uso do STFC para conexão a Provedores de Acesso a Serviços de Internet (PASI), de livre escolha do usuário, e envio e recebimento de textos, gráficos e imagens, por meio eletrônico; e

XXX - usuário: qualquer pessoa que utiliza o STFC, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora.

TÍTULO II DAS CARACTERÍSTICAS DO STFC

Art. 4º O STFC é classificado, quanto a sua abrangência, como serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

Art. 5º O STFC é prestado em regime público e em regime privado, e objeto de, respectivamente, concessão ou permissão e autorização, conforme disposto no Plano Geral de Outorgas (PGO).

Art. 6º São modalidades do STFC:

I - local: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local;

II - longa distância nacional: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local; e

III - longa distância internacional: destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto no exterior.

Art. 7º O STFC é caracterizado pelo estabelecimento de comunicação entre dois pontos fixos nos modos chamada a chamada, semi-permanente e permanente, por meio de procedimentos automáticos ou semi-automáticos.

Art. 8º Constituem pressupostos essenciais à prestação do STFC, a identificação do acesso individual ou coletivo de origem ou destino da chamada, a capacidade de rastrear a chamada e a garantia de manutenção ou suspensão do sigilo nos termos do Capítulo III do Título IV deste Regulamento.

.....

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 V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção VI

Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

TÍTULO III DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 86. (VETADO).

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

PROJETO DE LEI N.º 7.120, DE 2010

(Do Sr. Colbert Martins)

Estabelece regras para empresas fornecedoras de banda larga e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-5991/2009

Art. 1º — Esta lei estabelece regras para a prestação de serviço de banda larga, garantia de velocidade e estabilidade de conexão e dá outras providências.

Art. 2º — As empresas prestadoras de serviço de internet banda larga são obrigadas a oferecer o serviço na velocidade contratada.

§ 1º — O extrato de cobrança do serviço de banda larga enviado mensalmente ao consumidor deverá conter :

I — informações sobre a velocidade contratada pelo consumidor, termos de garantia de velocidade e de estabilidade na conexão;

II — gráfico com a variação da velocidade de acordo com os dias do mês cobrado;

III — informações sobre os dias em que houve queda do serviço, os quais não deverão ser cobrados;

IV — informações da velocidade contratada pelo cliente e da média mensal realmente oferecida.

§ 2º — Os períodos em que houver oscilação do sinal de banda larga serão cobrados proporcionalmente.

Art. 3º — Em razão da lentidão do serviço contratado por três meses seguidos ou alternados, poderá o consumidor cancelar o contrato com a operadora de banda larga sem qualquer imposição de multa.

§ 1º — O contrato mencionado no caput deste artigo poderá ser cancelado ainda que esteja em período de fidelidade.

§ 2º — A empresa prestadora do serviço de banda larga poderá oferecer compensações pela oscilação da velocidade contratada, como uma velocidade maior por determinado período.

§ 3º — Caberá ao consumidor decidir sobre aceitar ou não as compensações oferecidas.

Art. 4º — Não terão valor legal as cláusulas contratuais que isentarem as empresas de oferecerem a velocidade de acesso à banda larga vendida.

Art. 5º — As empresas que fizerem propaganda de velocidade acima do que podem realmente oferecer estarão sujeitas a multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

§ 1º — As empresas que vendem serviço de banda larga deverão indicar nas ofertas publicitárias unicamente a velocidade real de acesso e tráfego na internet que sejam capazes de oferecer.

§ 2º — No caso de impossibilidade do contido no § anterior, as empresas deverão indicar que a velocidade anunciada de acesso e tráfego na internet é a máxima virtual, podendo sofrer variações decorrentes de fatores externos, sem prejuízo do disposto no art. 2º desta lei.

§ 3º — As empresas que descumprirem o disposto nos parágrafos anteriores estarão sujeitas à suspensão da publicidade e da comercialização do serviço, além de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Art. 6º — Nas peças publicitárias e na ocasião da assinatura do contrato de fornecimento de banda larga, as empresas deverão indicar o conjunto de equipamento adequado e as condições para receber e manter a velocidade de conexão contratada.

Art. 7º — Caberá ao Instituto de Defesa do Consumidor, ao Ministério Público e à Anatel a fiscalização do cumprimento das normas expostas nesta lei.

Art. 8º — Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O mercado de banda larga no Brasil está ainda muito pouco regulamentado. O direito do consumidor não é respeitado na maioria das vezes. Praticamente nenhuma empresa que vende o acesso à banda larga oferece o serviço na velocidade contratada, mas muito abaixo. Além disso, as empresas também fazem propaganda enganosa, oferecendo velocidade de conexão à internet além de sua capacidade.

Esse é um mercado que está crescendo no Brasil e precisa urgentemente de uma regulamentação que defenda o direito do consumidor, ao mesmo tempo em que salvguarde também o lado empresarial.

Recentemente, a Justiça Federal tomou medidas contra as arbitrariedades cometidas pelas empresas de banda larga, especificamente a Telefônica, Net, Brasil Telecom e Oi.

Um teste realizado pelo Idec em parceria com o Comitê Gestor da Internet (CGI) em 2008 constatou que as empresas não entregam a velocidade prometida. No caso da Net, por exemplo, em vários horários a capacidade de transmissão de dados não passou de 40% do que foi contratado. Os problemas ocorrem em todos os aspectos do serviço prestado, começando pelo atendimento na hora da contratação e passando pela instalação, pela falta de garantia de velocidade ou de estabilidade da conexão, e pela dificuldade na obtenção de informação por todas as operadoras.

Além do teste, uma enquete realizada no site do IDEC em dezembro do ano passado revelou que 85% dos usuários acham que a velocidade da sua internet não corresponde ao que foi contratado.

Para piorar, todas as operadoras expressam em seus contratos que "fatores externos" podem influenciar na velocidade de conexão, numa clara tentativa de se eximir da responsabilidade pela qualidade do serviço.

No entanto, a prática é absolutamente ilegal, segundo o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor – CDC, que declara nulas as cláusulas contratuais que

impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor pela qualidade do serviço.

Esta lei vem suprir uma lacuna que não pode mais continuar. São muitos os pontos contemplados, um dos quais é a exigência de alterações nas cláusulas contratuais das operadoras, que as eximem da responsabilidade em cumprir a oferta da velocidade de acesso à banda larga. Isso é um absurdo que vigora ainda hoje. Pelo texto da presente proposição, as operadoras devem deixar claro ao consumidor a efetiva velocidade da banda larga entregue, mencionada mensalmente nas faturas, ou sempre que o consumidor solicitar.

Pela necessidade real desta lei para proteger os consumidores (pessoas de todas as classes sociais que precisam da internet para trabalhar, idosos para se manter em contato, jovens, crianças, professores) é que tenho a certeza de poder contar com a colaboração dos nobres pares na análise célere, aperfeiçoamento e aprovação desta proposição.

Sala das sessões, em 13 de abril de 2010.

Deputado **COLBERT MARTINS**

PMDB/BA

PROJETO DE LEI N.º 7.302, DE 2010

(Do Sr. Júlio Delgado)

Altera a Lei nº 9472, de 16 de julho de 1997, proibindo as prestadoras de serviços de banda larga de estabelecer limites para tráfego de dados nas conexões à Internet em todos os planos de serviços ofertados.

DESPACHO: APENSE-SE À(AO) PL-7120/2010.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, proibindo as prestadoras de serviços de banda larga de estabelecer limites para tráfego de dados nas conexões à Internet em todos os planos de serviços ofertados.

Art. 2º Acrescente-o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 78-A. As prestadoras de serviços de banda larga não poderão estabelecer limites para volume de dados trafegados nas conexões à Internet, em todos os planos de serviço ofertados.

Parágrafo único. A vedação de que trata o caput aplica-se a todas as prestadoras de serviços de banda larga, independentemente da tecnologia empregada para prestação do serviço e da modalidade do serviço ofertado.”

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A democratização do acesso à Internet consolida-se hoje como um dos principais instrumentos para o desenvolvimento econômico e social das nações. Pesquisa recente divulgada pelo Banco Mundial aponta que, nos países em desenvolvimento, um aumento de 10% nas conexões em banda larga provoca um crescimento de 1,38% no PIB. Por esse motivo, é imprescindível que o Poder Público estabeleça mecanismos que estimulem a popularização da banda larga e assegurem aos usuários a prestação de serviços de qualidade.

As empresas de telecomunicações, por sua vez, têm contribuído significativamente para a expansão da oferta do serviço. Como resultado do crescimento exponencial da demanda pelo acesso à rede mundial de computadores, têm proliferado no mercado as ofertas de serviços de banda larga por múltiplas plataformas tecnológicas, tais como ADSL, cabo, comunicações móveis e microondas.

Muitos dos planos ofertados pelas operadoras para esses serviços, porém, têm imposto limites ao volume de dados trafegados pelo assinante. Essa situação revela-se lesiva ao usuário do serviço, que se vê obrigado a pagar preços exorbitantes pelo consumo excedente ao estabelecido nos pacotes.

Diante desse quadro, elaboramos o presente Projeto de Lei com o objetivo de estabelecer vedações à oferta de planos de serviços de banda larga que imponham ao assinante limites ao tráfego de dados nas conexões à rede

mundial. A iniciativa contribuirá para a universalização do serviço, à medida que estimulará o consumidor a desfrutar os benefícios proporcionados pela Internet na sua plenitude.

Em razão da relevância da matéria tratada, esperamos contar com o apoio dos nobres Pares para a aprovação da proposição apresentada.

Sala das Sessões, em 12 de maio de 2010.

Deputado JÚLIO DELGADO

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

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 III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

**TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

.....

**CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS**

.....

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

**TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO**

CAPÍTULO I

DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....

PROJETO DE LEI N.º 231, DE 2011

(Do Sr. Sandes Júnior)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, assegurando ao usuário dos serviços de telefonia fixa e móvel o direito de obter, a qualquer tempo, informações gratuitas sobre as chamadas telefônicas realizadas.

DESPACHO:
 APENSE-SE À(AO) PL-1766/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, assegurando ao usuário dos serviços de telefonia fixa e móvel o direito de obter, a qualquer tempo, informações gratuitas sobre as chamadas telefônicas realizadas.

Art. 2º Acrescente-o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º.

XIII – de receber gratuitamente, após cada chamada telefônica realizada, informações sobre o código de acesso de destino da ligação, data, hora, duração e custo da chamada, créditos disponíveis e débito mensal acumulado do usuário junto à prestadora.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor cento e oitenta dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A expansão dos serviços de telefonia empreendida no País a partir da década passada foi acompanhada pelo crescimento vertiginoso das reclamações de usuários perante a Anatel e as prestadoras.

Uma das principais fontes de conflitos entre consumidores e empresas tem sido a falta de transparência nas contas telefônicas emitidas pelas operadoras. A falta de instrumentos de acompanhamento em tempo real das ligações efetuadas pelo assinante impede que ele disponha de mecanismos efetivos para aferir a veracidade das cobranças apresentadas pelas prestadoras.

Ao cidadão, agente hipossuficiente dessa relação, infelizmente resta apenas a alternativa de pagar a conta imposta pela companhia, sem margem prática para contestação. Porém, com o desenvolvimento das novas tecnologias, já não se sustenta mais o argumento da existência de óbices técnicos que impeçam o usuário de obter informações atualizadas sobre o seu consumo de serviços.

Já estão disponíveis no mercado diversas soluções – inclusive genuinamente brasileiras – que permitem que o cliente acesse, a qualquer tempo, dados detalhados sobre todas as ligações realizadas por ele.

Diante desse quadro de distorções, o presente Projeto de Lei pretende garantir ao usuário dos serviços de telefonia fixa e móvel o direito de acessar, sem ônus, informações sobre os números discados e a data, hora, duração e custo das chamadas efetuadas, bem como sobre os créditos disponíveis e o débito mensal do assinante acumulado junto à operadora.

Em nosso entendimento, a proposta se coaduna perfeitamente com o princípio consagrado no Código de Defesa do Consumidor que assegura ao cidadão o direito de informação adequada e clara a respeito dos serviços prestados a ele. Portanto, esperamos, com a medida, eliminar uma das principais fontes de queixas do cidadão junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Em virtude dos motivos elencados, esperamos contar com o necessário apoio dos nobres Pares para a aprovação do Projeto de Lei apresentado.

Sala das Sessões, em 08 de fevereiro de 2011.

Deputado SANDES JUNIOR

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

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. 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:
- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
 - II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
 - III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
-
-

PROJETO DE LEI N.º 552, DE 2011

(Do Sr. Weliton Prado)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de informação discriminada das contas de telefone das operadoras de telefonia dá outras providências.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 3213/2000

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - As contas de telefone discriminarão pormenorizadamente os seguintes dados das chamadas que compõem o valor da cobrança:

I - data da ligação;

II - hora, minuto e segundo do início e do término da ligação;

III - duração da ligação;

IV - número discado e sua localidade de origem ou número e localidade de origem da ligação, em caso de ligação a cobrar;

V - valor cobrado pela chamada;

VI - modalidade e descrição do serviço prestado.

§ 1º – O “caput” deste artigo se refere ao detalhamento das contas de telefone das operadoras de telefonia móvel e fixa.

§ 2º – O detalhamento a que se refere o “caput” deste artigo engloba a totalidade das chamadas efetuadas e das recebidas a cobrar pelo número de telefone, abrangido pela conta, inclusive as que integram a franquia de pulsos das operadoras.

Art. 2º - O disposto nesta lei aplica-se compulsoriamente às empresas de telefonia fixa e móvel, sendo vedada qualquer exigência ao usuário para que se proceda ao detalhamento da conta.

Art. 3º - A conta de telefone conterá tabela informando os valores de tarifação utilizados na cobrança.

Parágrafo único - A inexistência da tabela a que se refere o “caput” deste artigo acarreta a inexigibilidade de pagamento da conta, sem qualquer ônus

para o usuário.

Art. 4º - Os valores cobrados pela conta de telefone que não forem detalhados na forma desta lei não poderão ser exigidos pelas operadoras de telefone.

Art. 5º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O art. 6º, VIII, da Lei Federal nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), garante ao usuário dos serviços de telefonia móvel e fixa o direito à informação adequada e clara sobre os serviços que lhe são prestados.

Ocorre que as operadoras de telefonia somente informam detalhadamente os valores das ligações interurbanas, o que, na maioria das contas telefônicas, não representa o maior valor.

O detalhamento das demais chamadas telefônicas que compõem o valor da conta só é conseguido após trilha tortuosa percorrida pelos usuários na busca de uma informação que, por direito, deveria estar estampada e discriminada na conta telefônica, para fins de comprovação dos serviços de telefonia prestados e cobrados.

Ademais, o usuário não recebe, na conta, informação acerca do valor da tarifação que é utilizada pela operadora.

O detalhamento de tais chamadas representa uma garantia para os usuários contra possíveis erros e até mesmo abusos que possam estar sendo cometidos pelas operadoras.

Por essas razões, levo a matéria aos pares desta Casa, contando com sua aprovação.

Sala das Sessões, em 23 de fevereiro de 2011.

WELITON PRADO
DEPUTADO FEDERAL - PT/MG

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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.

PROJETO DE LEI N.º 673, DE 2011 (Do Sr. Weliton Prado)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas de telefonia fixa e móvel disponibilizarem, em suas páginas iniciais na internet, "links" direcionados com os valores das tarifas praticadas pelos serviços prestados.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 4861/2005

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - As empresas de telefonia fixa e móvel deverão disponibilizar em suas páginas iniciais na "internet" "link s" que direcionem o usuário a páginas contendo todos os valores das tarifas praticadas pelos serviços prestados.

Art. 2º - Os "links" a que se refere o art. 1º deverão constar no menu principal da página inicial da empresa na "internet" ou em outro local de fácil visualização, contendo apenas o termo "tarifas".

Art. 3º - O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que contém o Código de Defesa do Consumidor.

Art. 4º - Esta lei entra em vigor noventa dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor prevê entre os direitos básicos do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço (art. 6º, III).

Dispõe o mesmo diploma legal que a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados (art. 31).

Ainda mais clara é a disposição contida no art. 36 do Código de Defesa do Consumidor, prescrevendo que a publicidade deve ser veiculada de maneira que o consumidor, fácil e imediatamente, a

identifique como tal.

Em que pese à vigência de tais dispositivos, é notório seu descumprimento pelas empresas de telefonias fixa e móvel, no tocante à divulgação dos valores de cobrança das chamadas telefônicas. Tem sido prática muito comum a ligação de operadores de “telemarketing” dessas empresas, ou mesmo malas-diretas, oferecendo a migração de planos de serviços de telefonia de outras empresas, em que se divulga tão somente o valor do pacote mensal de minutos, sem exposição clara do valor das tarifas de cada modalidade de chamada.

Desse modo, é muito difícil para o consumidor avaliar qual operadora oferece o serviço mais barato, ficando muitas vezes refém da falta de ética de alguns operadores, que lhes oferecem um serviço desvantajoso em relação a seu perfil.

Nesse sentido, considerando que a internet é o canal de mais rápido e fácil acesso para exposição e visualização desse tipo de informação, impõe-se exigir das empresas do setor que o utilizem para o cumprimento do que dispõe o Código de Defesa do Consumidor.

Pelo exposto, pedimos o apoio dos nobres pares à aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em 11 de março de 2011.

WELITON PRADO
DEPUTADO FEDERAL - PT /MG

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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 V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção II Da Oferta

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos

consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. [*\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 11. 989, de 27/7/2009, publicada no DOU de 28/7/2009, em vigor 180 \(cento e oitenta\) dias após a sua publicação\)*](#)

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

.....

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. [*\(“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993\)*](#)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. [*\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993\)*](#)

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 1.344, DE 2011

(Do Sr. Aureo)

Acrescenta o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para estabelecer regras acerca da oferta, pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações, de relatórios detalhados dos serviços prestados.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-3213/2000.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para estabelecer regras acerca da oferta, pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações, de relatórios detalhados dos serviços prestados.

Art. 2º Acrescente-se à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o art. 78-A, com a seguinte redação:

“Art. 78-A. As empresas prestadoras dos serviços de telecomunicações, em todos os planos de serviço por elas oferecidos, devem disponibilizar a seus usuários, sem ônus, relatório detalhado dos serviços prestados, no qual estejam incluídos, no mínimo, as seguintes informações:

I - a área de registro de origem e área de registro ou localidade de destino da chamada;

II – o código de acesso chamado;

III – a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;

IV – a duração da chamada (hora, minuto e segundo);

V – valor da chamada, explicitando os casos de variação horária.

§ 1º Nos planos de serviço pós-pagos, o relatório previsto neste artigo deverá ser disponibilizado com periodicidade mensal, juntamente com documento de cobrança, que deve ser entregue ao assinante pelo menos cinco dias úteis antes da data de seu vencimento;

§ 2º Nos planos de serviço pré-pagos, o relatório previsto neste artigo deverá ser disponibilizado sempre que o valor acumulado dos serviços prestados for igual ou superior a R\$ 40,00, limitada a uma emissão por mês.

§ 3º A critério do usuário, mediante sua expressa escolha, a disponibilização do relatório previsto no § 2º poderá ocorrer por meio impresso, em correspondência enviada à residência do usuário; ou por meio de correio eletrônico.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o Brasil tinha, em março de 2011, mais de 210 milhões de telefones celulares habilitados. Desse total, pouco mais de 173 milhões (82,18%) são pré-pagos. Em alguns estados, como Pará, Maranhão e Piauí, mais de 91% dos usuários dos serviços de telefonia móvel têm celulares habilitados em algum plano de serviço pré-pago. Na telefonia fixa, começam a surgir também alguns planos desse tipo, com foco primordial nas classes menos abastadas da população.

Os usuários dos serviços pré-pagos de telefonia têm sido, até hoje, bastante prejudicados pela falta de informações acerca do consumo dos créditos por eles adquiridos. Tal disfunção é utilizada rotineiramente pelas operadoras de telefonia para a cobrança de tarifas extorsivas, que fazem com que o custo de uma ligação realizada por um celular habilitado em um plano pré-pago seja exageradamente mais cara do que a realizada em um plano pós-pago.

O que poucos sabem é que a regulamentação da Anatel dá ao usuário dos serviços de telefonia móvel – inclusive nos planos pré-pagos – o direito de receber, gratuitamente, relatório detalhado com os serviços prestados pela operadora. Tal direito decorre da redação do art. 7º do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477 da Anatel, de 7 de agosto de 2007. Contudo as operadoras só são obrigadas a fornecer essas informações quando há a requisição formal por parte do usuário. Como poucos consumidores têm conhecimento sobre esse direito, na prática pouquíssimas são as requisições de relatórios desse tipo.

Exatamente por isso, apresentamos o presente projeto, que pretende acrescentar o art. 78-A à Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472, de 1997). Com isso, inverteremos a lógica hoje dominante, fazendo com que seja obrigatório que as empresas prestadoras dos serviços de telecomunicações, em todos os planos de serviço por elas oferecidos, disponibilizem a seus usuários, sem ônus, relatório detalhado dos serviços prestados. Trata-se de uma proposta que está em consonância não apenas com os princípios que devem reger as telecomunicações, como também com os preceitos que guiam a defesa do

consumidor no País.

Assim, com a certeza da conveniência e oportunidade desta proposição, conclamamos o apoio dos nobres Parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 12 de maio de 2011.

Deputado Aureo

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

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 III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I
DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....

RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

Aprova o Regulamento do Serviço Móvel
Pessoal - SMP.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 6º da Lei nº 9.472 – Lei Geral de Telecomunicações - LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 642, de 15 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2005;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 444, de 27 de julho de 2007;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo nº 53500.007889/2005,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º O Anexo a esta Resolução entra em vigor 6 (seis) meses após a publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Revogar, na mesma data prevista no caput, a Resolução nº 316, de 27 de setembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União de 1º de outubro de 2002, e a Resolução nº 354, de 18 de dezembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União de 22 de dezembro de 2003.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO

REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

.....

TÍTULO II
DOS DIREITOS E DEVERES DOS
USUÁRIOS E DAS PRESTADORAS DO SMP

CAPÍTULO I
DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

.....

Art. 7º. O Usuário do SMP, em todos os Planos de Serviço oferecidos pela prestadora, tem direito ainda ao recebimento, sem ônus, de relatório detalhado dos serviços dele cobrados incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:

I - a Área de Registro de origem e Área de Registro ou localidade de destino da chamada;

II - o Código de Acesso chamado;

III - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;

IV - a duração da chamada (hora, minuto e segundo);

V - valor da chamada, explicitando os casos de variação horária.

§1º O Usuário pode exigir da prestadora o relatório detalhado relativo aos 90 (noventa) dias imediatamente anteriores a seu pedido.

§2º O Usuário pode requerer que lhe seja enviado periodicamente o relatório detalhado previsto neste artigo com frequência igual ou superior a um mês.

§3º Na hipótese do §1º, a prestadora deve tornar disponível ao Usuário, em até 48

(quarenta e oito) horas, o relatório detalhado.

Art. 8º Constituem deveres dos Usuários do SMP:

I - levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes ao SMP;

II - utilizar adequadamente o SMP, respeitadas as limitações tecnológicas;

III - cumprir as obrigações fixadas no Contrato de Prestação do SMP, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

IV - somente fazer uso de Estação Móvel que possua certificação expedida ou aceita pela Anatel;

V - manter a Estação Móvel dentro das especificações técnicas segundo as quais foi certificada;

VI - indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer

outra sanção;

VII - comunicar imediatamente à sua prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de aparelhos;

b) a transferência de titularidade do aparelho;

c) qualquer alteração das informações cadastrais.

Art. 9º Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Usuários do SMP.

PROJETO DE LEI N.º 2.609, DE 2011

(Do Sr. Romero Rodrigues)

Acrescenta o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que 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, para estabelecer regras gerais de qualidade na prestação dos serviços de telefonia.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 1344/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que 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, para estabelecer regras gerais de qualidade na prestação dos serviços de telefonia.

Art. 2º. Acrescente-se à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o art. 78-A, com a seguinte redação:

“Art. 78-A. As prestadoras dos serviços de telefonia fixa e móvel deverão prestar serviços de acordo com as metas de qualidade e regularidade estabelecidas em regulamento, que conterão, entre outros, os seguintes requisitos:

I – taxa máxima de reclamações de usuários;

II – taxa máxima de congestionamento de canal de voz;

III – taxa mínima de chamadas originadas completadas;

IV – taxa mínima de estabelecimento de chamadas;

V – taxa máxima de queda de ligações;

VI – taxa máxima de inadequações de área de cobertura.

§ 1º Metas adicionais de qualidade e regularidade poderão ser estabelecidas em contrato ou termo de autorização.

§ 2º O descumprimento das metas de qualidade e regularidade previstas em regulamento e/ou em contrato ou termo de autorização ensejará a proibição de habilitação de novas linhas telefônicas pela prestadora infratora, pelo período em que durar o descumprimento.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação

JUSTIFICAÇÃO

As operadoras de telefonia – e em especial as de telefonia móvel – têm ofertado serviços com um padrão de qualidade cada vez mais deteriorado, prejudicando enormemente a população brasileira. Virtualmente todas as dezenas de milhões de usuários de telefonia no Brasil já acumularam diversos dissabores na utilização dos serviços de telefonia – serviços esses, é sempre bom lembrar, de utilidade pública e, por isso, absolutamente essenciais. São interferências, ligações não completadas, quedas de sinal, entre muitos outros problemas técnicos que exasperam os clientes das empresas telefônicas todos os dias.

E a principal causa desse fenômeno é a combinação entre rápida expansão do número de assinantes dos serviços de telefonia e

baixo grau de investimento das empresas na ampliação de suas infraestruturas. Na telefonia móvel, por exemplo, existem hoje mais de 227 milhões de linhas habilitadas, ainda que as operadoras de telefonia móvel, sem exceção, não tenham condições de oferecer um serviço de qualidade a todos os seus clientes.

Isso ocorre principalmente devido a uma leniência do Estado, na figura da Agência Nacional de Telecomunicações, que não exerce a contento o seu dever de “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**”, como muito bem estabelece o inciso III do art. 2º da Lei Geral de Telecomunicações, que este Congresso Nacional aprovou em 1997.

As metas estabelecidas pelo Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal (PGMQ-SMP), por exemplo, são muitas vezes solenemente ignoradas pelas operadoras. Os dados colhidos pela Anatel referentes à operação da operadora Claro nos estados de Alagoas, Ceará, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e na minha Paraíba, por exemplo, revelam que entre janeiro e setembro deste ano a empresa descumpriu em todos os meses suas obrigações referentes à taxa de resposta ao usuário. O atendimento nos sistemas de autoatendimento da operadora também é de péssima qualidade, e descumpriu as metas de qualidade estabelecidas no PGMQ em quase todos os meses de 2011.

Isso ocorre porque a fiscalização é falha, principalmente devido à pouca efetividade da única pena hoje aplicada pelo órgão regulador: multa administrativa. As operadoras fazem um cálculo de custo-benefício e avaliam que os ganhos advindos dos novos usuários compensam enormemente as multas aplicadas devido à perda de eficiência na prestação dos serviços.

Exatamente por isso, apresento este projeto, que irá sanar de uma vez por todas esse problema. O projeto proíbe a habilitação de novas linhas telefônicas nos casos em que a operadora descumpra os planos de metas de qualidade estabelecidos em regulamento. Essa proibição perdurará enquanto os problemas não forem sanados. Com isso, geraremos um enorme incentivo à melhoria da qualidade dos serviços ofertados pelas operadoras, já que a sanção passa a ter um peso econômico muito maior.

É, assim, com a certeza da conveniência e oportunidade dessa proposição, que trará ganhos significativos à população brasileira, que conclamo o apoio dos nobres Parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 26 de outubro de 2011.

Deputado **ROMERO RODRIGUES**
PSDB/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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.

.....

LIVRO III

DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III

DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II

DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I

DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 2.736, DE 2011

(Do Sr. Dimas Fabiano)

Dispõe sobre o direito a informações de registros de ligações na telefonia pré-paga.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-6168/2009.

O Congresso Nacional decreta:

Art.1º Incumbe aos prestadores do serviço de telefonia móvel na modalidade pré-paga em operação, disponibilizar através de seu endereço eletrônico, a possibilidade do usuário de linhas pré-pagas terem acesso a relatórios mensais de suas ligações originadas e tarifadas.

Parágrafo Único- Terão direito a esse serviço as linhas de aparelhos móveis e ou aparelhos residências que operam no sistema pré-pago.

Art.2 O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita os infratores a penalidade prevista na Lei nº 8.078, de setembro de 1990, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Art.3 – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Trata-se de legislação que normatizará o acesso à informações que é um direito do consumidor. Os relatórios das chamadas telefônicas pré-pagas não trarão custos às empresas de telefonia, uma vez que não resultarão em despesas de correspondência ou emissão desses extratos, possibilitando ao usuário consumidor ter acesso, unicamente, ao relatório de chamadas do telefone que lhe pertence, já que esta consulta será exercida, através do site das empresas, por meio eletrônico, com senha pessoal, mediante cadastramento do usuário consumidor.

Sala das Sessões, em 18 de novembro de 2011.

Deputado **DIMAS FABIANO**

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

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 I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.796, DE 2012

(Do Sr. Esperidião Amin)

Dispõe sobre informações acerca das condições de prestação de serviços que devem ser obrigatoriamente ofertadas por prestadores do Serviço Móvel Pessoal - SMP.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2609/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre informações acerca das condições

de prestação de serviços que devem ser obrigatoriamente ofertadas por prestadores do Serviço Móvel Pessoal – SMP.

*Art. 2º As operadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP devem dar ampla divulgação às condições de prestação dos seus serviços, na localidade de sua comercialização, por meio de publicação semestral, em pelo menos um jornal diário de grande circulação, e de maneira constante em suas páginas na internet, incluindo, no mínimo, as seguintes informações:

I – área efetivamente coberta pela prestadora na localidade, áreas em que há falha ou redução de qualidade do sinal e os limites geográficos da área de tarifação local para tráfego de voz;

II – área efetivamente coberta pela prestadora na localidade, áreas em que há falha ou redução de qualidade do sinal e os limites geográficos da área de tarifação local para tráfego de dados;

III – resumo dos planos de serviço ofertados aos usuários, com descrição de facilidades e comodidades incluídas em cada plano;

IV - indicadores de qualidade da operadora aferidos nos seis meses imediatamente anteriores à publicação das informações previstas nesta Lei.

§ 1º A Agência Nacional de Telecomunicações, criada pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, poderá estabelecer outras informações a serem obrigatoriamente divulgadas pelas operadoras do Serviço Móvel Pessoal, nos termos desta Lei.

§ 2º Antes do início da prestação do serviço, a prestadora deverá fornecer ao usuário todas as informações previstas neste artigo, incluindo aquelas previstas no § 1º.

Art. 3º O descumprimento desta lei ensejará à operadora infratora a cobrança de multa, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Um dos princípios basilares da legislação de defesa do consumidor do Brasil é a educação e informação de consumidores quanto aos seus

direitos e deveres e quanto às características dos produtos e serviços disponíveis no mercado. Do mesmo modo, um dos direitos fundamentais dos usuários dos serviços de telecomunicações, previsto na Lei Geral de Telecomunicações, é o de obter informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços.

De modo geral, no Serviço Móvel Pessoal tem havido uma grande divulgação de tarifas e preços cobrados. Há uma infinidade de planos de serviço ofertados, e as operadoras costumam utilizar o valor desses planos como principal item de publicidade. Contudo, quando falamos das condições de prestação – especialmente no que concerne às áreas efetivamente cobertas pelas operadoras e a indicadores da qualidade dos seus serviços – há ainda pouca informação disponível.

Trata-se de informações essenciais, às quais deve ser dada ampla publicidade, visto que são fundamentais para a escolha do usuário entre esta ou aquela operadora. Desse modo, políticas que possam estimular a transparência desses dados influenciam diretamente na competição entre as diversas empresas do setor, já que dotam o consumidor de informações importantes para as suas decisões de consumo.

Por isso, apresentamos o presente projeto de lei, estabelecendo informações mínimas que devem ser obrigatoriamente divulgadas pelas prestadoras do Serviço Móvel Pessoal. Acreditamos que, uma vez aprovado, este projeto irá contribuir significativamente para a melhoria da qualidade e da competitividade das operadoras de telefonia celular, bem como irá empoderar o consumidor frente às operadoras. Deste modo, conclamamos o apoio dos nobres colegas parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 2 de maio de 2012.

Deputado ESPERIDIÃO AMIN

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

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:

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 4.061, DE 2012
(Do Sr. Audifax)

Dispõe sobre a divulgação de tarifas de serviços nos sítios eletrônicos das operadoras de telefonia fixa e móvel.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4861/2005.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “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”, determinando a divulgação de tarifas de serviços nos sítios eletrônicos das operadoras de telefonia fixa e móvel.

Art. 2º O art. 70 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar aditado do seguinte parágrafo único:

“Art. 70.

Parágrafo único. Dentre as informações de que trata o inciso III incluem-se os planos tarifários e os preços praticados na prestação dos serviços,

bem como as ofertas de descontos e as condições para sua fruição, que deverão ser publicamente divulgados nos sítios eletrônicos das prestadoras e no seu material promocional.

Art.3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O art. 3º, inciso IV, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, cognominada Lei Geral de Telecomunicações, assegura ao usuário de serviços de telecomunicações o direito à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços. Esta, no entanto, não tem sido a prática constante em alguns dos serviços de telecomunicações disponíveis.

A própria Anatel divulga, em seu sítio eletrônico, as tarifas básicas e os planos alternativos da maior parte dos serviços, incluindo-se nesse rol o Serviço Telefônico Fixo Comutado (telefone fixo) e o Serviço Móvel Pessoal (telefone celular).

No entanto, informações importantes para o consumidor e para o competidor desses serviços, tais como descontos aplicados e preços praticados em promoções, são omitidas nessas listagens. E algumas consultas, a exemplo dos valores de DDD e DDI, não retornam informações válidas, inclusive para cidades de maior porte.

Por tal motivo, propomos este texto que, ao determinar em lei a divulgação dessas informações pela prestadora, em qualquer serviço de telecomunicações, deverá colaborar para a transparência e a competição no setor. Entendemos, em suma, que a iniciativa tem o mérito de regulamentar uma obrigação natural das prestadoras e, por tal razão, esperamos contar com o apoio dos nossos ilustres Pares para sua discussão e aprovação.

Sala das Sessões, em 13 de junho de 2012.

Deputado AUDIFAX

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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 constitucionais 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:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....

LIVRO III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 70. Serão coibidos os comportamentos prejudiciais à competição livre, ampla e justa entre as prestadoras do serviço, no regime público ou privado, em especial:

I - a prática de subsídios para redução artificial de preços;

II - o uso, objetivando vantagens na competição, de informações obtidas dos concorrentes, em virtude de acordos de prestação de serviço;

III - a omissão de informações técnicas e comerciais relevantes à prestação de serviços por outrem.

Art. 71. Visando a propiciar competição efetiva e a impedir a concentração econômica no mercado, a Agência poderá estabelecer restrições, limites ou condições a empresas ou grupos empresariais quanto à obtenção e transferência de concessões, permissões e autorizações.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 4.066, DE 2012 **(Do Sr. Romero Rodrigues)**

Obriga as prestadoras dos serviços de telefonia móvel a enviarem a seus assinantes mensagens de texto com o valor e o código de barras referentes às faturas.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-3213/2000.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga as prestadoras dos serviços de telefonia móvel a enviarem a seus assinantes mensagens de texto com o valor e o código de barras referentes às faturas.

Art. 2º As prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, do Serviço Móvel Especializado e demais serviços de telecomunicações de interesse coletivo para comunicação móvel pessoal deverão enviar a seus assinantes de serviços pós-pagos mensagens instantâneas de texto com o valor e o código de barras referentes às faturas a vencer.

§ 1º O envio das mensagens de que trata o *caput* deverá ser feito sem ônus para o usuário e independência do encaminhamento da fatura por remessa postal ou quaisquer outros meios.

§ 2º O descumprimento do disposto neste artigo sujeitará a prestadora às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 3º Esta lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A expansão da base instalada de acessos de telefonia móvel no País tem sido acompanhada pela ampliação das zonas de conflito entre prestadoras e clientes. Essa constante situação de tensão pode ser ilustrada pelo extraordinário volume de reclamações registradas mensalmente pelos assinantes perante os órgãos de defesa do consumidor.

Nesse contexto, uma das principais fontes de queixas dos usuários está relacionada ao não recebimento das faturas emitidas pelas prestadoras. Não raro, há registros de clientes que são obrigados a pagar multas elevadas pelo atraso no pagamento de contas que nunca chegaram a suas residências. Essa situação adquire contornos ainda mais críticos quando o consumidor tem seu nome inscrito nos cadastros das instituições de proteção ao crédito ou sofre interrupção na prestação do serviço por inadimplência junto à operadora.

O usuário é submetido a constrangimentos até mesmo quando detecta o não recebimento da conta previamente à data de vencimento da fatura. Quando isso ocorre, para solicitar uma segunda via, o assinante é obrigado a comparecer a uma loja presencial ou entrar em contato com a central telefônica da prestadora, onde, em regra, o atendimento prestado é demorado e de baixíssima qualidade.

Esse problema pode ser solucionado de uma maneira muito simples, ou seja, por meio do encaminhamento de mensagens instantâneas de texto para o usuário com o valor e o código de barras referentes às faturas a vencer. Assim, mesmo que haja problema com a geração, a expedição ou a remessa do documento, o consumidor disporá de canal alternativo para ter acesso ao valor da fatura, sem necessidade de tomar a iniciativa de estabelecer contato com a prestadora para obter os dados relativos ao pagamento.

A iniciativa legislativa que ora apresentamos visa, portanto, suprir essa lacuna da legislação em vigor, obrigando as empresas de telefonia celular a enviar, sem ônus para o usuário, SMS com informações sobre a fatura, adicionalmente ao encaminhamento da conta telefônica por via postal. A medida proposta, além de ter um custo de implementação praticamente nulo para as operadoras, concorrerá para aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telefonia móvel, pois reduzirá o número de reclamações decorrentes do extravio de contas. Para as operadoras, o efeito do projeto também será benéfico, pois contribuirá para desafogar as centrais de atendimento, diminuir a inadimplência no pagamento das faturas e reduzir as áreas de atrito entre assinantes e prestadoras.

Em virtude do exposto, esperamos contar com o necessário apoio dos nobres Pares para a aprovação do presente projeto.

Sala das Sessões, em 14 de junho de 2012

Deputado **ROMERO RODRIGUES**
PSDB/PB

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

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 III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO VI DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

PROJETO DE LEI N.º 4.069, DE 2012 **(Do Sr. Romero Rodrigues)**

Dispõe sobre a oferta do serviço de internet móvel, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5991/2009.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a oferta do serviço de

internet móvel, e dá outras providências.

Art. 2º As operadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP deverão dar ampla divulgação às condições de prestação dos seus serviços de acesso à internet móvel, na localidade de sua comercialização, por meio de informativo enviado anualmente às residências dos seus assinantes, de seus serviços de atendimento ao consumidor por telefone e de suas páginas na internet, incluindo, no mínimo, as seguintes informações:

I – área efetivamente atendida por seu serviço de internet móvel e áreas em que há falha ou redução de qualidade de acesso;

II – quantidade de acessos simultâneos à internet permitidos em cada região atendida por uma estação rádio base, sem que haja redução significativa na qualidade da prestação do serviço, e quantidade de acessos simultâneos nessas mesmas regiões usualmente aferidos nas faixas de horário de pico de utilização do sistema;

III – condições técnicas que podem limitar, ainda que de maneira incidental, a qualidade da prestação do serviço de acesso à internet móvel;

IV – dados estatísticos referentes ao semestre imediatamente anterior à publicação dos dados, contendo, no mínimo, informações sobre o número de interrupções de prestação do serviço de acesso à internet móvel e a velocidade média real de acesso fornecida durante os horários de pico de utilização do sistema, bem como informações sobre o cumprimento das regras estabelecidas no art. 3º desta Lei;

Parágrafo único. Regulamento específico poderá estabelecer outras informações a serem obrigatoriamente prestadas pelas operadoras do Serviço Móvel Pessoal.

Art. 3º As operadoras do Serviço Móvel pessoal deverão garantir aos seus assinantes de serviços de internet móvel os seguintes índices de qualidade:

I – mínimo de 50% (cinquenta por cento) da velocidade nominal contratada, nas faixas de horário de pico, e de 70% nas faixas de

horários de menor tráfego, dentro de sua rede;

II – mínimo de 95% de sucesso nas tentativas de conexão à internet, nas áreas cobertas;

III – máximo de 3% de taxa de queda de acesso à internet, nas áreas cobertas;

§ 1º Regulamento específico estabelecerá os critérios para a aferição dos indicadores previstos neste artigo, bem como as faixas de horário que serão consideradas de pico e de menor tráfego;

§ 2º As prestadoras deverão fornecer, sem prejuízo da coleta dos dados referentes ao indicador previsto no inciso I, ferramentas para que o consumidor avalie a velocidade instantânea e média de sua conexão, incluindo mecanismo que permita o registro automático de reclamação junto a operadora no caso de descumprimento dos índices de qualidade previstos nesta Lei;

§ 3º Todos os dados gerados pelo mecanismo de registro automático de reclamação previsto no § 2º deverão estar disponíveis à Agência Nacional de Telecomunicações e aos órgãos integrantes do sistema nacional de defesa do consumidor.

Art. 4º O descumprimento desta Lei ensejará à operadora infratora a cobrança de multa no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), acrescida de R\$ 1.000,00 (mil reais) para cada reclamação registrada no mecanismo de registro automático de reclamação previsto no § 2º.

Art. 5º Esta lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Segundo dados da consultoria Teleco, o Brasil tem hoje mais de 41 milhões de conexões móveis em banda larga, por meio de smartphones, tablets ou modems 3G. Entre 2010 e 2011, o número de conexões móveis à internet em banda larga simplesmente dobrou – saiu de 20,6 milhões para os 41 milhões atuais. Ainda segundo a consultoria Teleco, quatro em cada 10 celulares hoje vendidos no Brasil são smartphones,

demonstrando que o número de conexões à internet móvel em banda larga tende a continuar crescendo em um forte ritmo.

São números auspiciosos, que sem dúvida indicam uma crescente e intensa inclusão digital no Brasil. Contudo, fica patente que as operadoras de telefonia móvel não têm investido o suficiente para a ampliação do sistema, o que tem redundado em uma sensível queda de qualidade na prestação do serviço de internet móvel em banda larga. As principais operadoras do País estão hoje, sem exceção, entre as campeãs de reclamações nos órgãos do sistema nacional de defesa do consumidor – e boa parte dessas reclamações é referente à falta de qualidade na oferta de serviços de internet.

Exatamente por isso, apresentamos o presente projeto de lei, que por certo será de grande valia para melhorar a qualidade dos serviços ofertados pelas operadoras do serviço móvel pessoal. Assim, com a certeza da conveniência e oportunidade da presente proposta, conclamo o apoio dos nobres Parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 14 de junho de 2012.

Deputado **ROMERO RODRIGUES**
PSDB/PB

PROJETO DE LEI N.º 4.442, DE 2012

(Do Sr. Márcio Marinho)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, estabelecendo critérios para a emissão de faturas de serviços de telecomunicações.

DESPACHO: APENSE-SE AO PL-3213/2000.
--

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “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”, estabelecendo critérios para a emissão de faturas de serviços de telecomunicações.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos:

“Art. 3º

XIII – de receber informações claras, detalhadas e de fácil compreensão acerca do seu uso dos serviços de telecomunicações e dos débitos correspondentes.”

“Art. 78-A Nas relações de consumo, as prestadoras de serviços de telecomunicações ficam obrigadas, sem prejuízo de outras determinações previstas na legislação de defesa do consumidor, a fornecer:

I – cópia dos contratos de prestação dos serviços e de suas modificações, estabelecendo prazo mínimo de trinta dias para a adesão voluntária do consumidor a mudanças nos critérios e procedimentos de prestação;

II – extrato detalhado das ligações, conexões ou transações efetuadas, em conformidade com os procedimentos de medição e faturação acordados em contrato ou previstos em regulamento, contendo, no mínimo, dados do destinatário e da duração de cada ligação, conexão ou transação e o respectivo valor cobrado.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Apesar dos contínuos esforços desta Casa e de outras instâncias regulatórias, o setor de telecomunicações continua a ser um recordista de reclamações dos consumidores, seja junto às instituições de proteção ao consumidor, seja na própria Anatel.

Um dos aspectos mais criticados pelos usuários é a falta de transparência nas cobranças dos serviços prestados. Embora alguns dos regulamentos da Anatel já obriguem a uma maior transparência, é preciso que o dever de informar, exaustiva e claramente, os serviços prestados e os valores cobrados esteja presente na Lei Geral de Telecomunicações como norma universal,

a ser respeitada por todas as prestadoras, independentemente da natureza e do regime em que o serviço é ofertado.

Oferecemos, nesse sentido, a presente proposta, que estabelece o princípio em caráter geral, dando ao órgão regulador parâmetros mais amplos para exigir das prestadoras maior rigor na cobrança dos serviços.

Em vista do significado social desta iniciativa, esperamos contar com o apoio de nossos Pares para sua discussão e aprovação.

Sala das Sessões em 18 de setembro de 2012.

Deputado MÁRCIO MARINHO

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

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. 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 constitucionais 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:

LIVRO III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO III DAS REGRAS COMUNS

Art. 73. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo terão direito à utilização de postes, dutos, condutos e servidões pertencentes ou controlados por prestadora de serviços de telecomunicações ou de outros serviços de interesse público, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Parágrafo único. Caberá ao órgão regulador do cessionário dos meios a serem utilizados definir as condições para adequado atendimento do disposto no *caput*.

Art. 74. A concessão, permissão ou autorização de serviço de telecomunicações não isenta a prestadora do atendimento às normas de engenharia e às leis municipais, estaduais ou do Distrito Federal relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

Art. 75. Independência de concessão, permissão ou autorização a atividade de telecomunicações restrita aos limites de uma mesma edificação ou propriedade móvel ou imóvel, conforme dispuser a Agência.

Art. 76. As empresas prestadoras de serviços e os fabricantes de produtos de telecomunicações que investirem em projetos de pesquisa e desenvolvimento no Brasil, na área de telecomunicações, obterão incentivos nas condições fixadas em lei.

Art. 77. O Poder Executivo encaminhará ao Congresso Nacional, no prazo de cento e vinte dias da publicação desta Lei, mensagem de criação de um fundo para o desenvolvimento tecnológico das telecomunicações brasileiras, com o objetivo de estimular a pesquisa e o desenvolvimento de novas tecnologias, incentivar a capacitação dos recursos humanos, fomentar a geração de empregos e promover o acesso de pequenas e médias

empresas a recursos de capital, de modo a ampliar a competição na indústria de telecomunicações.

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 4.454, DE 2012 **(Do Sr. Giovani 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.

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 tarifação 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

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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:

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.181, DE 2013

(Do Sr. Major Fábio)

Acrescenta artigo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as operadoras de telecomunicações a oferecerem a seus assinantes a opção de consulta na Internet do detalhamento das contas de serviços fixos ou móveis que utilizem pré-pagamento.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 6168/2009.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta artigo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 obrigando as operadoras de telecomunicações a oferecerem a seus assinantes a opção de consulta na Internet do detalhamento das contas de serviços fixos ou móveis que utilizem pré-pagamento.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“Art. 72-A. As prestadoras de serviço de telecomunicações que utilizem cobrança na modalidade de pré-pagamento ficam obrigadas a oferecer em seus sítios na Internet opção para que os assinantes possam acessar detalhamento de cada chamada realizada, com informações de data e hora, número de acesso do usuário destinatário, duração da chamada e valor referente a cada chamada.

§ 1º O disposto no caput também aplica-se a qualquer pacote de serviços que contenha franquia ou bloco de serviços que possam ser utilizados e descontados à medida de sua utilização pelos assinantes.

§ 2º O acesso às informações de que trata o caput será gratuito e independará de solicitação prévia do assinante.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O significativo aumento do número de linhas telefônicas no Brasil, especialmente após a mudança do modelo de exploração dos serviços de telecomunicações advinda com a Lei Geral de Telecomunicações – LGT – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, trouxe transformações à vida de muitos cidadãos. Se, nos anos 70 e 80 o acesso ao telefone era privilégio de poucos, a partir do final dos anos 90 praticamente todos os cidadãos que vivem em áreas metropolitanas, e mesmo muitos em áreas rurais, passaram a ter sua vida bastante facilitada ao se conectarem por meio da rede telefônica.

Nosso país já ultrapassou o número de 260 milhões de acessos móveis, nas diversas modalidades existentes. E, ainda mais impressionante, mais de 80% desses acessos é de telefones com pré-pagamento. E é exatamente este o foco desta nossa iniciativa legislativa. Os serviços de telecomunicações do tipo “pré-pago”, móveis ou fixos, ainda impossibilitam aos seus clientes o acesso ao detalhamento de sua utilização, o que frontalmente agride os princípios de transparência e de aferição do serviço que está sendo efetivamente pago. Com o projeto de lei que apresentamos, buscamos sanar esta lacuna na legislação, obrigando as prestadoras dos serviços a conterem em seus sítios na Internet acesso ao detalhamento do uso do serviço, com data e hora, número de acesso do cliente destinatário, duração da chamada e valor referente a cada chamada.

Desta forma, garantimos à maioria dos clientes dos serviços de telecomunicações o direito de conhecer com detalhes sua utilização. Além disso, a iniciativa permitirá que o próprio usuário possa exercer papel fiscalizador sobre os serviços prestados, reclamando da prestadora em caso de divergência sobre os valores contratados ou de chamada cobrada e não realizada pelo cliente.

Nosso tempo exige cada vez mais transparência. Entendemos que a melhor forma de efetuarmos ações de controle é aquela que mais se aproxima do cidadão. Neste sentido, solicitamos a todos os parlamentares desta Casa Legislativa que apoiem nosso projeto de lei, para que sua tramitação possa ocorrer com celeridade e alcance os objetivos de dar mais instrumentos a tantos brasileiros que utilizam atualmente serviços telefônicos móveis pré-pagos.

Sala das Sessões, em 20 de março de 2013.

Deputado **MAJOR FÁBIO**
DEM/PB

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

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 III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 72. Apenas na execução de sua atividade, a prestadora poderá valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pelo usuário.

§ 1º A divulgação das informações individuais dependerá da anuência expressa e

específica do usuário.

§ 2º A prestadora poderá divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, desde que elas não permitam a identificação, direta ou indireta, do usuário, ou a violação de sua intimidade.

Art. 73. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo terão direito à utilização de postes, dutos, condutos e servidões pertencentes ou controlados por prestadora de serviços de telecomunicações ou de outros serviços de interesse público, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Parágrafo único. Caberá ao órgão regulador do cessionário dos meios a serem utilizados definir as condições para adequado atendimento do disposto no *caput*.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 5.190, DE 2013

(Do Sr. Roberto Teixeira)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, condicionando a comercialização de novas linhas de telefonia móvel e a participação em licitações de radiofrequência ao cumprimento, pelas operadoras de telecomunicações, de requisitos mínimos de qualidade técnica dos serviços prestados.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 2609/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que *"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"*, condicionando a comercialização de novas linhas de telefonia móvel e a participação em licitações de radiofrequência ao cumprimento, pelas operadoras de telecomunicações, de requisitos mínimos de qualidade técnica dos serviços prestados.

Art. 2º Adite-se o seguinte art. 130-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

"Art. 130-A. A Agência fará a aferição periódica da

qualidade técnica dos serviços de comunicação móvel pessoal terrestre de interesse coletivo, na forma da regulamentação.

§ 1º A aferição de que trata o caput deverá ser individualizada por prestadora ou grupo empresarial.

§ 2º Para fins de aferição da qualidade do serviço, deverão ser avaliados, entre outros, os seguintes aspectos:

I – número de reclamações registradas;

II – índices de estabelecimento de chamadas, de queda de ligações e de chamadas completadas para assinantes e para os centros de atendimento;

III – índice de recuperação de falhas e/ou defeitos;

IV – número de contas emitidas com erro.

§ 3º O descumprimento dos requisitos mínimos de qualidade técnica do serviço ensejará a suspensão temporária da comercialização de novas assinaturas pela prestadora ou grupo empresarial, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas no art. 173 desta Lei.

§ 4º Os requisitos mínimos de qualidade deverão ser estabelecidos pela Agência de modo a assegurar que o serviço seja prestado em nível de excelência.

§ 5º Os órgãos de defesa do consumidor terão participação na elaboração dos procedimentos e na operacionalização da aferição dos indicadores de qualidade dos serviços.”

Art. 3º Acrescente-se o art. 169-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 169-A. A participação de prestadora de serviço de comunicação móvel pessoal terrestre de interesse coletivo em licitação de outorga de uso de radiofrequência estará condicionada ao cumprimento dos requisitos mínimos de qualidade técnica do serviço prestado, objeto da aferição periódica de que trata o art. 130-A.”

Art. 4º O art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso VI:

“Art. 173.

.....

VI - suspensão temporária da comercialização de novos acessos.”

Art. 5º Esta Lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A queda na qualidade dos serviços de telecomunicações tem sido objeto de intensa preocupação das autoridades instituídas e órgãos de defesa do consumidor. O descaso das operadoras com os assinantes decorre, em grande escala, da ausência de uma legislação que efetivamente desestime as empresas a praticarem condutas abusivas contra os usuários.

O modelo sancionatório baseado na crescente aplicação de multas não tem se revelado eficiente, conforme demonstram dados divulgados em 2012 pelo Tribunal de Contas da União, que atestam que somente 4% das multas aplicadas pela Anatel são recolhidas à União. Assim, a aplicação de penas milionárias às empresas tornou-se uma mera satisfação da Agência perante a opinião pública, pois seus resultados práticos não tem efeito sobre o comportamento das operadoras.

É nesse cenário de impunidade que as prestadoras vêm se mantendo, ao longo dos últimos anos, entre as líderes de reclamações nos levantamentos realizados pelo Ministério da Justiça e pelos Procons estaduais. Essa realidade demonstra a premente necessidade da mudança de estratégia do Poder Público na forma de lidar com a regulação da qualidade dos serviços de telecomunicações.

O órgão regulador tem se mostrado sensível a essa questão. A solução que vem sendo aventada pela Agência para equacionar o problema baseia-se na troca das multas já impostas às empresas por obrigações de novos investimentos em infraestrutura e atendimento ao usuário.

Em que pese a meritória intenção de seus idealizadores, a proposta é contraproducente, pois poderá ter efeito diametralmente oposto ao almejado em sua origem. Considerando as limitações da ação fiscalizatória da Anatel e a imensa assimetria de informações entre regulador e entes regulados, é natural que as operadoras passem a protelar ainda mais a modernização de suas redes. Isso porque, pela nova proposta, as empresas contarão com a prerrogativa de, em caso de serem autuadas pela Agência, empregar artifícios que condicionem o aporte de recursos em infraestrutura ao cancelamento das sanções a elas impostas. Na prática, o investimento sucederá a má prestação do serviço, invertendo por completo a lógica da ação regulatória.

É necessário, portanto, agir de forma mais pragmática. O episódio que melhor ilustra a abordagem mais adequada para lidar com a questão ocorreu em julho de 2012, quando a Anatel suspendeu parcialmente a venda de novas linhas de telefonia celular em todos os estados da Federação. Em reação à perspectiva da queda imediata de suas receitas, as empresas prontamente apresentaram planos de investimento para a atualização de suas redes.

O ocorrido demonstrou que a ação do órgão regulador torna-se mais eficaz quando atua sobre o ponto mais sensível das operadoras – o faturamento. Mais do que isso, diferentemente do que ocorreu em 2012, é essencial que a atuação das empresas seja proativa, de modo a identificar previamente as deficiências na prestação do serviço e adotar as medidas necessárias para aperfeiçoá-lo, antes mesmo serem submetidas a medidas coercitivas mais enérgicas.

Diante desse quadro, elaboramos a presente proposição com o objetivo de condicionar a venda de novas linhas de telefonia celular e a participação das operadoras em leilões de radiofrequência ao atendimento de requisitos mínimos de qualidade técnica dos serviços prestados. A medida obrigará o mercado a antecipar-se às demandas dos usuários, pois, antes mesmo da manifestação dos primeiros sinais de deficiência dos serviços, as operadoras serão impelidas a promover o necessário ajuste entre o nível de investimentos e a expectativa de captação de novos clientes. Do contrário, incorrerão no risco de ser impedidas de comercializar novas assinaturas e assegurar o direito de acesso ao insumo mais precioso do mercado de telefonia móvel – o espectro de radiofrequências.

Em nossa proposta, a qualidade dos serviços será aferida

mediante a avaliação de indicadores já existentes, que hoje são coletados pela Anatel em atendimento ao PGMQ-SMP – Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal. Porém, como atualmente esses dados são fornecidos pelas próprias operadoras, em nosso projeto, conferimos aos órgãos de defesa do consumidor a prerrogativa de participar na elaboração dos procedimentos e na operacionalização da aferição dos índices de qualidade, reduzindo, assim, a assimetria de informações e ampliando o controle social e a transparência na prestação dos serviços.

A iniciativa revela-se adequada e proporcional à medida que estabelece uma sincronia entre a capacidade técnica das redes e a base de assinantes, imprescindível para que as empresas possam cumprir o compromisso de manter a prestação dos serviços em níveis de excelência.

O projeto, portanto, é uma resposta da sociedade brasileira à crescente deterioração da qualidade da telefonia móvel no País, que hoje assiste, atônito, ao sucateamento da infraestrutura instalada e à ampliação descontrolada da base de acessos ao serviço, sem que haja uma real contrapartida das operadoras na atualização das redes e no relacionamento com os clientes.

Em razão da importância dos serviços de telefonia móvel para dezenas de milhões de famílias brasileiras, esperamos contar com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação do presente projeto.

Sala das Sessões, em 20 de março de 2013.

Deputado ROBERTO TEIXEIRA

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

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:

.....

TÍTULO III DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PRIVADO

CAPÍTULO I DO REGIME GERAL DA EXPLORAÇÃO

.....

Art. 130. A prestadora de serviço em regime privado não terá direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação.

Parágrafo único. As normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos .

CAPÍTULO II DA AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES

Seção I Da obtenção

Art. 131. A exploração de serviço no regime privado dependerá de prévia autorização da Agência, que acarretará direito de uso das radiofrequências necessárias.

.....

TÍTULO V DO ESPECTRO E DA ÓRBITA

.....

CAPÍTULO II DA AUTORIZAÇÃO DE USO DE RADIOFREQUÊNCIA

Art. 168. É intransferível a autorização de uso de radiofrequências sem a correspondente transferência da concessão, permissão ou autorização de prestação do serviço a elas vinculada.

Art. 169. A autorização de uso de radiofrequências extinguir-se-á pelo advento de seu termo final ou no caso de sua transferência irregular, bem como por caducidade, decaimento, renúncia ou anulação da autorização para prestação do serviço de telecomunicações que dela se utiliza.

CAPÍTULO III DA ÓRBITA E DOS SATÉLITES

Art. 170. A Agência disporá sobre os requisitos e critérios específicos para execução de serviço de telecomunicações que utilize satélite, geoestacionário ou não, independentemente de o acesso a ele ocorrer a partir do território nacional ou do exterior.

TÍTULO VI
DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

PROJETO DE LEI N.º 5.236, DE 2013
(Do Sr. Jovair Arantes)

Acrescenta artigos à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para a implantação de medidas que assegurem ampla informação aos consumidores acerca da qualidade de serviço, atingimento de metas e outros indicadores das prestadoras de serviço em regime público ou privado.

DESPACHO: APENSE-SE À(AO) PL-2609/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta artigos à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para a implantação de medidas que assegurem ampla informação aos consumidores acerca da qualidade de serviço, atingimento de metas e outros indicadores das prestadoras de serviço em regime público ou privado.

Art 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida dos seguintes artigos:

“Art. 70-A. A Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

exibirá em seu sítio na Internet informações detalhadas de indicadores que permitam aos consumidores verificar a qualidade dos serviços de cada prestadora nos regimes público e privado, o atingimento das metas previamente estabelecidas e demais informações de interesse público para a garantia da transparência e amplo conhecimento do mercado de telecomunicações.

§ 1º As informações necessárias para a exibição das informações referidas no caput deste artigo serão objeto de regulamentação da Agência e não poderão ser negadas pelas prestadoras.

§ 2º O fornecimento das informações necessárias ao cumprimento do disposto no caput deste artigo não acarretará qualquer ônus para os consumidores dos serviços.

§ 3º As informações contidas no sítio na Internet da Agência serão atualizadas com periodicidade mínima de 1 (um) mês.

.....

Art. 182-A. Além das sanções previstas no art. 173 desta Lei, a Agência poderá aplicar proibição de comercialização de linhas ou serviços, por até 90 (noventa) dias, cada vez que o número de reclamações dos consumidores atingir níveis incompatíveis com a qualidade de serviço, ou houver reiterado não atingimento das metas, na forma da regulamentação". (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O mercado de telecomunicações no Brasil sofreu enorme expansão a partir da edição da Lei Geral de Telecomunicações – a LGT – em 1997. As últimas avaliações do mercado indicam, somente no segmento da telefonia móvel, mais de 260 milhões de linhas. Experimentamos, também, forte crescimento da telefonia fixa e de outros serviços de telecomunicações nos últimos anos.

Entretanto, num momento em que toda a sociedade exige mais informações acerca dos serviços, principalmente aqueles em que a regulação do Poder Público se faz presente, ainda estamos muito distantes de um modelo de acesso a informações mínimas de qualidade de serviço, de atingimento das metas contratadas com o órgão regulador e de informações que possam balizar a melhor escolha, livre e de acordo com suas necessidades, dos cidadãos brasileiros. Mesmo a portabilidade dos serviços, elogiável sob todos os aspectos, não evita a contratação e, em muitos casos, a decepção com serviços de qualidade duvidosa.

Nossa iniciativa visa, por um lado, suprir esta lacuna na legislação brasileira e, por outro, oferecer aos cidadãos um meio de fácil acesso – o próprio sítio na Internet da Anatel – para que todos possam pesquisar, comparar e

decidir qual serviço e de qual operadora contratar. Trata-se, portanto, de forte incentivo à transparência de serviços que são regulados pelo Poder Público.

Cuidamos, também, de que a solução adotada não acrescesse qualquer custo para os consumidores. Nosso Projeto de Lei, ao estabelecer que o *site* hospedeiro será o da Anatel, e que as informações a serem por ela reguladas e requeridas às prestadoras de serviços não podem gerar custo para os cidadãos, garante o direito fundamental de livre escolha e de transparência sem onerar os já altos preços cobrados pelos serviços no Brasil. Evitamos, ainda, que as informações fiquem defasadas ao exigir, no mínimo, atualização mensal.

Além das penas para as prestadoras que descumprirem a LGT de uma forma geral, que também podem ser aplicadas para a situação advinda do novo artigo 70-A que inserimos, criamos também a possibilidade de suspensão de vendas de linhas e serviços por até noventa dias, nos casos de elevado número de reclamações ou de descumprimento reiterado de metas. Desta forma, vinculamos a aplicação de penalidades também à insatisfação dos consumidores. Temos a certeza de que, desta forma, as prestadoras de serviços de telecomunicações estarão atentas não somente aos critérios muitas vezes técnicos da agência reguladora, mas também aos quesitos de qualidade de serviços exigidos pela sociedade como um todo.

Na certeza de que estamos contribuindo fortemente para um cenário mais favorável aos cidadãos brasileiros, que muito utilizam os serviços de telecomunicações, encarecemos o necessário apoio para a célere aprovação desta iniciativa.

Sala das Sessões, em 26 de março de 2013.

Deputado Jovair Arantes

Líder do PTB

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

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 III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 70. Serão coibidos os comportamentos prejudiciais à competição livre, ampla e justa entre as prestadoras do serviço, no regime público ou privado, em especial:

- I - a prática de subsídios para redução artificial de preços;
- II - o uso, objetivando vantagens na competição, de informações obtidas dos concorrentes, em virtude de acordos de prestação de serviço;
- III - a omissão de informações técnicas e comerciais relevantes à prestação de serviços por outrem.

Art. 71. Visando a propiciar competição efetiva e a impedir a concentração econômica no mercado, a Agência poderá estabelecer restrições, limites ou condições a empresas ou grupos empresariais quanto à obtenção e transferência de concessões, permissões e autorizações.

.....

TÍTULO VI
DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

.....

Art. 182. A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos

ilícitos visando frustrar os objetivos de licitação.

Parágrafo único. O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a cinco anos.

CAPÍTULO II DAS SANÇÕES PENAIS

Art. 183. Desenvolver clandestinamente atividades de telecomunicação:

Pena - detenção de dois a quatro anos, aumentada da metade se houver dano a terceiro, e multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Parágrafo único. Incorre na mesma pena quem, direta ou indiretamente, concorrer para o crime.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 5.393, DE 2013 (Do Sr. Ângelo Agnolin)

Dispõe sobre provisão da informação de preços para os usuários de celulares fora da área de registro.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4861/2005.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os seguintes preços do serviço móvel pessoal, cobrados por serviços fora da área de registro com origens nacional ou internacional, deverão ser informados ao consumidor:

- I- Chamadas para a área de registro do celular.
- II- Chamadas para a área de registro de onde o usuário faz a chamada.
- III- Mensagens de texto.
- IV- Dados, incluindo a forma de cobrança, se esta for alterada em relação à área de serviço.

§ 1º A informação sobre os preços de pelo menos duas localidades estrangeiras deverão ser disponibilizadas ao usuário no momento da

contratação do plano da operadora.

§ 2º A informação sobre os preços que serão cobrados deverá ser enviada gratuitamente por serviço de mensagem ao telefone do usuário no momento em que este ingressa em outra área de registro.

§ 3º A mensagem de que trata o § 1º deverá conter opção ao usuário para que o serviço possa ser automaticamente interrompido quando sua despesa atingir determinado valor.

§ 4º A ANATEL regulamentará a forma de apresentação desta informação.

§ 5º A informação sobre os preços dos serviços em outros países deverá ser provida em Reais.

§ 6º No caso do § 4º, se os preços dependerem da taxa de câmbio com a moeda do país, os valores em Reais deverão ser apresentados com base no fechamento do câmbio no dia anterior.

Art. 2º A operadora deverá enviar mensagens de alerta ao usuário cada vez que a despesa fora da área de registro ultrapassar quinhentos Reais (R\$ 500,00).

Parágrafo único. Na mensagem de que trata o caput, deverá ser incluída opção ao usuário para que o serviço possa ser automaticamente interrompido quando a despesa atingir os próximos R\$ 500,00.

Art. 3º O sitio da operadora na internet deverá conter todas as tarifas cobradas fora da área de registro.

Parágrafo único. As mensagens enviadas ao usuário deverão incluir o endereço eletrônico em que se encontra a informação sobre as tarifas cobradas fora da área de registro.

Art. 4º O disposto nesta lei se aplica aos casos em que as companhias aéreas permitem o serviço móvel pessoal e acesso móvel à internet a bordo.

Parágrafo único. As companhias aéreas e as operadoras de serviço móvel pessoal entrarão em acordo para o devido cumprimento desta lei.

Art. 5º O descumprimento desta lei implica a não cobrança do serviço fora da área de registro.

Parágrafo único. A inclusão da cobrança do serviço fora da área de registro na conta do usuário que não tenha sido informada na forma desta Lei implicará inclusão de crédito de cinco mil Reais (R\$ 5.000,00) na próxima fatura.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor sessenta (60) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Uma das premissas fundamentais para uma transação econômica eficiente é que as duas partes conheçam com clareza qual o preço que está sendo cobrado.

Na grande parte das transações do mundo real este conhecimento é natural para as duas partes. O consumidor entra em uma loja, pergunta o preço de um bem ou serviço e, com base nisso, decide se vai levar o produto ou não. O pagamento é efetuado antes da realização da compra.

Há algumas transações, especialmente vários serviços, em que a despesa só se realiza depois do consumo como é o caso de luz, água ou telefone. Nestes casos, no entanto, admite-se que o usuário conheça o preço e administra seu consumo dos serviços de acordo, dado que constitui uma transação que se repete todo mês. Mesmo no caso dos serviços telefônicos, quando realizados dentro da área de registro, é razoável presumir que o consumidor está razoavelmente bem informado das tarifas que paga em seu dia a dia.

O serviço de telefonia celular fora da área de registro, no entanto, subverte esta presunção pois as viagens para grande parte dos indivíduos não fazem parte do seu dia a dia. Em especial, as viagens internacionais costumam ser eventos menos frequentes e, por isso, são muito pouco considerados pelos consumidores em sua escolha dos planos.

É muito usual que o consumidor seja pego de surpresa em suas contas que envolvam viagens nacionais e internacionais para locais fora da rotina. No caso de acesso à internet fora do país muda a própria forma de cobrança. No Brasil, em geral, os planos de acesso à internet quando ultrapassam o contratado reduzem a velocidade de acesso, mas não implicam cobrança de valores adicionais. Fora do país, em vários planos o acesso à internet passa a ser cobrado pela

quantidade de bytes baixada. Evidentemente, o volume de download é uma variável muito difícil de o usuário mensurar, o que pode levar a surpresas desagradáveis (e custosas).

Sendo assim, oferecemos esta proposição em que se prevê a obrigação de a operadora garantir informação para o usuário realizar uma avaliação segura sobre o seu consumo fora da área de registro. Assim, primeiro, o usuário deverá receber algumas informações mínimas inicialmente no momento da contratação do plano sobre pelo menos duas localidades internacionais, o que usualmente não está disponível.

Segundo, no momento em que o usuário ingressar em outra área de registro, a operadora se torna obrigada a enviar mensagem informando sobre os preços para chamadas para a área de registro e para a própria área de originação da chamada. Também deve enviar mensagem sobre eventuais mudanças em regras de tarifação de acesso a dados.

Além de alertar o usuário sobre o novo regime tarifário a que está submetido assim que se desloca de sua área de registro, o projeto assegura que o usuário deverá ser avisado toda vez que sua despesa fora da área de registro ultrapassar R\$ 500, permitindo ações tempestivas de contenção. Também prevê a possibilidade de o usuário “travar” a sua despesa antes que ela aconteça. O site da operadora também deverá conter as informações pertinentes, sendo que a mensagem enviada deverá conter o endereço eletrônico pertinente.

Incluímos a obrigação de informação para o caso de companhias aéreas que permitirem o serviço de telefonia e acesso a dados a bordo. Trata-se de serviço novo no qual a falta de informação do consumidor é sistemática.

Enfim, o objetivo desta proposição é “empoderar” o usuário, aprimorando sua capacidade de tomar decisões bem informadas sobre o seu pacote de consumo na telefonia celular fora da área de registro. Constata-se significativa assimetria de informação que não raro caso prejuízos imprevistos. Mais uma vez, a única forma de garantir que a decisão do consumidor aumentará seu bem-estar é assegurando que este o faça com a quantidade de informações adequada.

Transações mais infrequentes, como aquelas relacionadas ao uso do celular fora da área de serviço, são candidatas preferenciais a uma

transação mal informada com elevado potencial de prejuízos. O grande número de reclamações para serviços celulares em geral indicam que esta é um setor que requer especial atenção do Estado.

Contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em 16 de abril de 2013.

Deputado Ângelo Agnolin

PROJETO DE LEI N.º 5.781, DE 2013 **(Do Sr. Márcio França)**

Acrescenta dispositivo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar as prestadoras de serviços de telecomunicações a fornecerem informações aos clientes sobre os serviços utilizados em qualquer período.

DESPACHO: APENSE-SE AO PL-4454/2012.
--

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta dispositivo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as prestadoras de serviços de telecomunicações a fornecerem informações aos clientes sobre os serviços utilizados em qualquer período.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“Art. 73-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, deverão oferecer em seus sítios de Internet acesso às informações de utilização dos serviços para cada usuário, de forma individualizada, contendo detalhes de número de ligações, tempos de cada ligação, identificação de códigos chamados, valores e outros dados que possibilitem a verificação da utilização do serviço para qualquer período de tempo.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Alguns setores da economia nacional têm seguidamente ocupado as páginas de jornais e revistas pelo excesso de insatisfação dos consumidores. Dentre eles, destaque deve ser dado ao segmento das telecomunicações, que apresentou, segundo recente pesquisa encomendada pela própria Anatel, degradação severa de qualidade nos últimos dez anos.

Muitas são as reclamações dos clientes das prestadoras de serviço, mas uma das que mais salta aos olhos é a relativa à pouquíssima transparência na cobrança dos serviços fornecidos. Na verdade, muitas vezes os cidadãos são surpreendidos com cobranças completamente estranhas ao objeto dos serviços contratados. A situação agravou-se ainda mais com a proliferação da comercialização de pacotes de serviços que, por absoluta falta de clareza na aquisição, acabam por onerar os usuários com adendos que nunca serão utilizados, mas certamente cobrados.

Vivemos, por outro lado, momento único na sociedade brasileira, com o advento da Lei de Acesso à Informação e a crescente maturidade da população na busca de informações cada vez mais precisas e claras. Contribui para isto o fato de que o acesso à tecnologia vem se agigantando em nosso País, mesmo em parcelas da sociedade que tradicionalmente foram deixadas de lado na preocupação com o bem informar.

Diante deste quadro, apresentamos proposição que certamente vai ao encontro da incontida ansiedade dos cidadãos por melhores e mais imediatas informações acerca da utilização dos serviços de telecomunicações. A ideia, na verdade, é bastante simples e de fácil implementação. Como todas as prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo são empresas de médio a grande porte e detêm elaborados sítios na Internet, além de sistemas computacionais de última geração, principalmente na área de billing, ou seja, de refinada cobrança dos serviços prestados, propomos que estes aplicativos sejam disponibilizados aos usuários, que poderão, assim, verificar a qualquer momento

suas utilizações e respectivas cobranças de serviços. Com isso, evitar-se-á qualquer surpresa, além da obtenção de significativa redução nas reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações.

Nosso projeto abarca a totalidade dos serviços de interesse coletivo, como telefonia, TV por assinatura e banda larga. Evidentemente, a apresentação das informações precisaria ser diferenciada para cada tipo de serviço, cabendo ao órgão regulador a regulamentação das informações mínimas que seriam disponibilizadas para cada situação.

Ao introduzirmos novo artigo na Lei Geral de Telecomunicações – LGT, criamos a obrigação para as prestadoras de serviço e, ao mesmo tempo, a necessidade de fiscalização por parte da Anatel. Além disso, não precisamos estabelecer penalidade específica para o descumprimento do preceito proposto, uma vez que a própria LGT já dispõe de sanções bastante severas. A vigência para a nova regra será de sessenta dias após a sua publicação, de forma que todas as prestadoras tenham tempo suficiente para a introdução da nova funcionalidade em seus sítios.

Temos a certeza de que o caminho para a solução da diminuição das reclamações no setor de telecomunicações passa pelo aumento da transparência e da velocidade de resposta por parte das prestadoras. Neste sentido, encarecemos o necessário apoio de todos os parlamentares para a célere apreciação desta proposição.

Sala das Sessões, em 18 de junho de 2013.

Deputado **MÁRCIO FRANÇA**
PSB-SP

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

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 III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO III DAS REGRAS COMUNS

Art. 73. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo terão direito à utilização de postes, dutos, condutos e servidões pertencentes ou controlados por prestadora de serviços de telecomunicações ou de outros serviços de interesse público, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Parágrafo único. Caberá ao órgão regulador do cessionário dos meios a serem utilizados definir as condições para adequado atendimento do disposto no *caput*.

Art. 74. A concessão, permissão ou autorização de serviço de telecomunicações não isenta a prestadora do atendimento às normas de engenharia e às leis municipais, estaduais ou do Distrito Federal relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

PROJETO DE LEI N.º 5.877, DE 2013

(Do Sr. Márcio França)

Acrescenta dispositivo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar as prestadoras de serviços de telecomunicações a fornecerem informações aos clientes sobre os serviços utilizados em qualquer período.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4239/2001.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta dispositivo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as prestadoras de serviços de telecomunicações a fornecerem informações aos clientes sobre os serviços utilizados em qualquer período.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“Art. 73-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, deverão oferecer em seus sítios de Internet acesso às informações de utilização dos serviços para cada usuário, de forma individualizada, contendo detalhes de número de ligações, tempos de cada ligação, identificação de códigos chamados, valores e outros dados que possibilitem a verificação da utilização do serviço para qualquer período de tempo.

§1º As informações referidas no caput deverão ser disponibilizadas também no formato de aplicativo gratuito, que poderá ser baixado pelo usuário para controle individualizado de sua conta telefônica.

§2º O aplicativo disponibilizado deverá conter obrigatoriamente o tempo e valor da cada ligação efetuada e o total parcial das despesas da conta em tempo real.

§3º O aplicativo deverá ter formato de fácil entendimento e consulta pelos usuários e receber novas atualizações para facilitação de seu uso.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Alguns setores da economia nacional têm seguidamente ocupado as páginas de jornais e revistas pelo excesso de insatisfação dos consumidores. Dentre eles, destaque deve ser dado ao segmento das telecomunicações, que apresentou, segundo recente pesquisa encomendada pela própria Anatel, degradação severa de qualidade nos últimos dez anos.

Muitas são as reclamações dos clientes das prestadoras de serviço, mas uma das que mais salta aos olhos é a relativa à pouquíssima transparência na cobrança dos serviços fornecidos. Na verdade, muitas vezes os cidadãos são surpreendidos com cobranças completamente estranhas ao objeto dos serviços contratados. A situação agravou-se ainda mais com a proliferação da comercialização de pacotes de serviços que, por absoluta falta de clareza na aquisição, acabam por onerar os usuários com adendos que nunca serão utilizados, mas certamente cobrados.

Vivemos, por outro lado, momento único na sociedade brasileira, com o advento da Lei de Acesso à Informação e a crescente maturidade da população na busca de informações cada vez mais precisas e claras. Contribui para isto o fato de que o acesso à tecnologia vem se agigantando em nosso País, mesmo em parcelas da sociedade que tradicionalmente foram deixadas de lado na preocupação com o bem informar.

Diante deste quadro, apresentamos proposição que certamente vai ao encontro da incontida ansiedade dos cidadãos por melhores e mais imediatas informações acerca da utilização dos serviços de telecomunicações. A ideia, na verdade, é bastante simples e de fácil implementação. Como todas as prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo são empresas de médio a grande porte e detêm elaborados sítios na Internet, além de sistemas computacionais de última geração, principalmente na área de billing, ou seja, de refinada cobrança dos serviços prestados, propomos que estes aplicativos sejam disponibilizados aos usuários, que poderão, assim, verificar a qualquer momento suas utilizações e respectivas cobranças de serviços. Com isso, evitar-se-á qualquer surpresa, além da obtenção de significativa redução nas reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações.

Nosso projeto abarca a totalidade dos serviços de interesse coletivo, como telefonia, TV por assinatura e banda larga. Evidentemente, a apresentação das informações precisaria ser diferenciada para cada tipo de serviço, cabendo ao órgão regulador a regulamentação das informações mínimas que seriam disponibilizadas para cada situação.

Ao introduzirmos novo artigo na Lei Geral de Telecomunicações – LGT, criamos a obrigação para as prestadoras de serviço e, ao mesmo tempo, a

necessidade de fiscalização por parte da Anatel. Além disso, não precisamos estabelecer penalidade específica para o descumprimento do preceito proposto, uma vez que a própria LGT já dispõe de sanções bastante severas. A vigência para a nova regra será de sessenta dias após a sua publicação, de forma que todas as prestadoras tenham tempo suficiente para a introdução da nova funcionalidade em seus sítios.

Temos a certeza de que o caminho para a solução da diminuição das reclamações no setor de telecomunicações passa pelo aumento da transparência e da velocidade de resposta por parte das prestadoras. Neste sentido, encarecemos o necessário apoio de todos os parlamentares para a célere apreciação desta proposição.

Sala das Sessões, em 3 de julho de 2013.

Deputado **MÁRCIO FRANÇA**
PSB-SP

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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 III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 73. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo terão direito à utilização de postes, dutos, condutos e servidões pertencentes ou controlados por prestadora de serviços de telecomunicações ou de outros serviços de interesse público, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Parágrafo único. Caberá ao órgão regulador do cessionário dos meios a serem utilizados definir as condições para adequado atendimento do disposto no *caput*.

Art. 74. A concessão, permissão ou autorização de serviço de telecomunicações não isenta a prestadora do atendimento às normas de engenharia e às leis municipais, estaduais ou do Distrito Federal relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

.....

.....