

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 190, DE 2011.

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

**Autor:** Deputado WELITON PRADO

**Relator:** Deputado JOSÉ CHAVES

### I - RELATÓRIO

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

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

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

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, encerrado o prazo regimental de cinco sessões, o projeto não recebeu emendas.

Cabe-nos, neste momento, analisar a questão no que tange à proteção e defesa do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

## II - VOTO DO RELATOR

Nossa posição nesta Comissão é de buscar a devida proteção e defesa do consumidor brasileiro. No entanto, o bom senso nos leva a uma análise das relações de consumo sempre atenta ao necessário equilíbrio nessas mesmas relações.

A Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, – Lei Geral de Telecomunicações – definiu, em seu artigo 5º, o respeito aos direitos do consumidor entre os princípios que norteiam a supracitada lei. Essa mesma lei, em seu Artigo 19, atribui à Agência Reguladora – Anatel – competência para normatizar o setor de telecomunicações.

Os serviços de telecomunicações que possibilitam a oferta de acesso à rede mundial de computadores a assinantes dentro de uma área de prestação são o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), disciplinado pela Resolução da Anatel nº 272 de 9 de agosto de 2001 e o Serviço Móvel Pessoal (SMP), disciplinado pela Resolução da Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007.

Observa-se que, no âmbito do SMP, já existe a obrigatoriedade de divulgação de informações sobre áreas de cobertura ao usuário, por parte da prestadora, tanto pelo sítio na Internet como por outros meios. Desta forma, no que tange à prestação de serviços de banda larga por meio do SMP o projeto de lei ora em análise acabaria sendo inócuo.

No serviço fixo, um usuário só pode adquirir o serviço de banda larga se houver disponibilidade do mesmo no local contratado, não havendo a possibilidade de o assinante adquirir serviço em local situado fora da área atendida pela rede da prestadora. O regulamento do SCM impõe à prestadora do serviço o dever de atender a todos os assinantes de forma não discriminatória, e dá a estes o direito de encaminhar reclamações à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor, caso sintam-se lesados.

Ainda, caso o consumidor se sinta prejudicado, pode encaminhar reclamação aos órgãos competentes, tendo o inciso VII do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor – CDC – dispositivo para garantir a facilitação da defesa de seus direitos pela inversão do ônus da prova.

A inversão do ônus da prova torna obrigação da prestadora comprovar, perante a Anatel, os organismos de defesa do consumidor e ao Poder Judiciário, que não agiu em desconformidade com a regulamentação do serviço, ao declarar impossibilidade de instalação no endereço solicitado.

Além disso, é obrigação da prestadora do SCM manter um centro de atendimento telefônico aos assinantes do serviço, com discagem gratuita. Através deste, o assinante pode solicitar quaisquer informações relativas à prestação de serviço, dentre elas a verificação da disponibilidade de instalação em determinado endereço, devendo a prestadora fornecer imediato esclarecimento.

Assim, acreditamos que já existe legislação específica, Lei Geral das Telecomunicações, bem como legislação genérica, Código de Defesa do Consumidor, que disciplinam a questão de forma a oferecer ao consumidor-usuário os meios legais suficientes para sua defesa e proteção.

Assim sendo, considerando as razões expostas, votamos pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 190, de 2011.

Sala da Comissão, em 12 de setembro de 2013.

Deputado JOSÉ CHAVES  
Relator