

AVULSO NÃO
PUBLICADO.
AG. DEFINIÇÃO:
PARECERES
DIVERGENTES.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.302-B, DE 2012

(Da Sra. Romanna Remor)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, estabelecendo critérios de transparência na oferta do Serviço Móvel Pessoal; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. CÉSAR HALUM); e da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela rejeição (relator: DEP. JOSÉ CARLOS ARAÚJO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA E

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

APRECIÇÃO:

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

S U M Á R I O

I – Projeto Inicial

II – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

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

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, estabelecendo critérios de transparência na oferta do Serviço Móvel Pessoal.

Art. 2º Acrescente-se o art. 130-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 130-A. Na oferta do Serviço Móvel Pessoal, a prestadora deverá oferecer aos interessados informações precisas sobre a área efetivamente coberta pela prestadora na localidade, as áreas em que há falha ou redução de qualidade do sinal e os limites geográficos da área de tarifação local.

§ 1º Previamente à contratação do serviço, a prestadora deverá apresentar as informações de que trata o caput de forma individualizada a cada usuário, que deverá dar ciência do seu recebimento.

§ 2º As informações previstas no caput deverão estar disponíveis permanentemente no sítio na Internet da prestadora para consulta por qualquer interessado.”

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, a acelerada expansão dos serviços de telefonia celular foi acompanhada por um aumento considerável no número de queixas registradas contra as operadoras de telecomunicações. Grande parte das reclamações encaminhadas aos órgãos de defesa do consumidor resulta da falta de transparência das prestadoras ao ofertar o serviço.

Nos pontos de venda e nas campanhas publicitárias veiculadas pelas empresas, não raro são omitidos do público aspectos fundamentais vinculados à fruição do serviço, que só chegam ao conhecimento do usuário após o acesso efetivo aos recursos oferecidos pela operadora – ou seja, posteriormente à contratação do serviço. Isso ocorre, por exemplo, quando o consumidor detecta graves deficiências na qualidade do sinal da prestadora justamente nos locais onde mais necessita do serviço.

Essa prática abusiva contraria um dos mais importantes princípios do Código de Defesa do Consumidor – o direito de informação. Ao subtrair do cidadão a prerrogativa de dispor de informações prévias sobre o serviço que irá efetivamente consumir, cria-se um ambiente propício para a instalação de conflitos, onde o principal prejudicado é, em regra, o usuário. Essa situação adquire contornos ainda mais dramáticos ao considerarmos o gigantesco universo de assinantes que fazem uso do serviço de telefonia móvel, que já alcançou a expressiva marca de duzentas e trinta milhões de linhas ativadas no País.

No intuito de enfrentar esse problema, elaboramos o presente projeto de lei que tem por objetivo estabelecer critérios de transparência na oferta do Serviço Móvel Pessoal – SMP. A proposição determina que a empresa deverá oferecer aos interessados em contratar o serviço informações precisas sobre a área efetivamente coberta pela prestadora na localidade, as áreas em que há falha ou redução de qualidade do sinal e os limites geográficos da área de tarifação local.

Para assegurar o acesso do usuário a todos esses dados, condicionamos a contratação do serviço à ciência do assinante sobre as informações de que trata o projeto. Além disso, para que o consumidor possa escolher a oferta mais adequada às suas necessidades dentre as disponíveis no mercado, o projeto determina que as informações mencionadas sejam disponibilizadas permanentemente nos sítios na Internet das operadoras para consulta por qualquer interessado.

Acreditamos que a proposição elaborada representa uma importante contribuição desta Casa para o aperfeiçoamento das relações consumeristas no setor de telefonia celular, pois oferecerá aos usuários um poderoso instrumento de avaliação dos serviços prestados pelas operadoras.

Considerando os argumentos elencados, esperamos contar com o apoio dos nobres Pares para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 29 de fevereiro de 2012.

Deputada ROMANNA REMOR

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 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.

§ 1º Autorização de serviço de telecomunicações é o ato administrativo vinculado que faculta a exploração, no regime privado, de modalidade de serviço de telecomunicações, quando preenchidas as condições objetivas e subjetivas necessárias.

§ 2º A Agência definirá os casos que independem de autorização.

§ 3º A prestadora de serviço que independa de autorização comunicará previamente à Agência o início de suas atividades, salvo nos casos previstos nas normas correspondentes.

§ 4º A eficácia da autorização dependerá da publicação de extrato no *Diário Oficial da União*.

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.302, de 2012, de autoria da Deputada Romanna Remor, propõe que seja alterada a Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, estabelecendo critérios de transparência na oferta do Serviço Móvel Pessoal.

De acordo com a proposta, as prestadoras de serviço deverão informar aos usuários interessados indicações precisas sobre a área efetiva de cobertura do serviço ofertado. Além da informação ao usuário solicitante, as prestadoras deverão também informar a cobertura de seus serviços em seus sites na internet.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de defesa do Consumidor, analisar a questão no que diz respeito à defesa e proteção do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

II - VOTO DO RELATOR

As empresas concessionárias e permissionárias dos serviços de telecomunicações em geral e de telefonia móvel em particular são campeãs de reclamação nos Procon's em todo país.

Um dos motivos é exatamente a baixa qualidade dos serviços oferecidos, notadamente no que se refere à cobertura dos serviços prestados, sendo comum a existência de "áreas mortas", locais onde simplesmente não há sinal e o telefone não funciona, nos serviços prestados por diversas operadoras.

Em Reunião de Audiência Pública da qual participamos, ocorrida no mês de maio de 2013, na Comissão de Defesa do Consumidor, com a participação do Ministro das Comunicações, do presidente da Anatel e dos presidentes das quatro maiores empresas de telefonia móvel do país, Vivo, Claro, Tim e Oi, uma das reclamações mais frequentes e indignadas de parlamentares das diversas regiões do país foi exatamente o fato da instabilidade do sinal e da queda constante desse mesmo sinal durante a utilização do serviço.

Sendo assim, é natural nosso apoio à proposição em análise, pois vem ao encontro dos interesses dos usuários de telefones móveis e atua em defesa dos direitos do consumidor brasileiro ao informar mais precisamente quais são as áreas e regiões onde o serviço oferecido é precário ou não funciona.

Ante o exposto, somos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 3.302, de 2012.

Sala da Comissão, em 8 de maio de 2013.

Deputado CESAR HALUM

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 3.302/2012, nos termos do Parecer do Relator, Deputado César Halum.

Estiveram presentes os Senhores Deputados José Carlos Araújo - Presidente: Felipe Bornier e Roberto Teixeira - Vice-Presidentes: Aureo, Carlos Souza, Fernando Coelho Filho, Francisco Chagas, Iracema Portella, José Chaves, Paulo Wagner, Reguffe, Ricardo Izar, Severino Ninho, Deley, Jorge Tadeu Mudalen e Nilda Gondim.

Sala da Comissão, em 19 de junho de 2013.

Deputado **JOSÉ CARLOS ARAÚJO**

Presidente

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei em exame, de autoria da deputada Romanna Remor, propõe alterar a Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997), para estabelecer critérios de transparência na oferta do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

A alteração se daria com o acréscimo do artigo 130-A à citada lei, prevendo *“que a prestadora deverá oferecer aos interessados informações precisas sobre a área efetivamente coberta pela prestadora na localidade, as áreas em que há falha ou redução de qualidade do sinal e os limites geográficos da área de tarifação local. Nos dois parágrafos que se seguem, determina que , previamente à contratação do serviço, a prestadora deverá apresentar as informações de que trata o caput de forma individualizada a cada usuário, que deverá dar ciência do seu recebimento, e ainda que a s informações deverão estar disponíveis permanentemente no sitio na internet da prestadora para consulta por qualquer interessado.”*

O autor justifica a proposição, argumentando que a grande expansão dos serviços de telefonia celular foi acompanhada por um aumento considerável no numero de queixas registradas contra as operadoras de telecomunicações, causadas sobretudo pela falta de transparência das prestadoras ao ofertar o serviço, que não raro omitem ao publico aspectos fundamentais vinculados à fruição do serviço, tais como falhas ou redução de sinal em determinadas áreas.Considera esta prática abusiva , razão pela qual defende a prerrogativa de o usuário dispor de informações prévias sobre o serviço que irá efetivamente consumir.

O projeto foi distribuído para exame das Comissões de Defesa do Consumidor, onde foi aprovado, de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e Constituição e Justiça e de Cidadania.

No prazo regimental não foram apresentadas emendas nesta Comissão.

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O projeto tem por escopo assegurar ao usuário do serviço de telefonia celular maior transparência de informações ao contratar os serviços de telefonia celular, acrescentando dispositivos com esse fim na Lei Geral de Telecomunicações.

De fato, o acesso à informações claras e precisas é um direito garantido ao usuário ou consumidor.

Cabe, porém, enfatizar que a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997) é uma legislação abrangente, que dispõe sobre aspectos gerais da

prestação dos serviços de telecomunicações. O legislador confiou às resoluções do órgão regulador (Anatel) o detalhamento e o disciplinamento das modalidades de serviços e as condições de prestação, entre outras regras setoriais. Com esse fim a Anatel editou a Resolução nº 477/2007, que dispõe sobre o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal.

Esse Regulamento, em seu artigo 6º, assegura aos usuários *“o direito à informação adequada sobre as condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços”*.

Por força do que já dispõe a Lei Geral e do citado Regulamento, as operadoras já possuem a obrigação regulamentar de oferecer a seus clientes todas as informações necessárias para a correta prestação do serviço, o que inclui dados sobre cobertura, qualidade, preços das chamadas, entre outros.

Além disso, no site da Anatel na internet os usuários podem acompanhar as informações sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelas prestadoras, como critérios, metas e condições mínimas de qualidade aceitáveis. Esse acompanhamento permite ao órgão regulador avaliar a qualidade dos serviços e adotar medidas corretivas com vistas a mantê-la dentro dos parâmetros definidos. Essas mesmas informações estão disponíveis nas “Salas do Cidadão” localizadas nas sedes da Anatel em todos os estados brasileiros.

Assim, por intermédio do ente regulador criado com esta finalidade específica, a regulamentação do setor torna-se mais flexível e permite que os normativos possam acompanhar os avanços tecnológicos, levando sempre em conta a percepção e opinião dos usuários, flexibilidade esta que se mostraria mais difícil de ser alcançada com o disciplinamento em lei federal. Assim entende também a Anatel. Além disso, há aspectos que influenciam a questão de falhas ou redução de qualidade de sinal nas áreas de cobertura que devem ser levados em consideração.

Embora louvável a intenção da autora, verifica-se que o conteúdo do projeto já se encontra atendido pela regulamentação do órgão regulador, não justificando, assim, alterar-se a Lei Geral das Telecomunicações com o fim pretendido.

Diante do exposto, Votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 3.302/2012.

Sala da Comissão, em 29 de outubro de 2013.

Deputado José Carlos Araújo
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 3.302/2012, nos termos do Parecer do Relator, Deputado José Carlos Araújo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Paulo Abi-Ackel - Presidente, Nelson Marchezan Junior e Jorge Bittar - Vice-Presidentes, Antonio Imbassahy, Ariosto Holanda, Arolde de Oliveira, Beto Mansur, Bruno Araújo, Dalva Figueiredo, Eduardo Gomes, Efraim Filho, Eliene Lima, Evandro Milhomen, Iara Bernardi, Jorge Tadeu Mudalen, Júlio Campos, Luciana Santos, Luiza Erundina, Marçal Filho, Margarida Salomão, Miro Teixeira, Missionário José Olímpio, Newton Lima, Paulo Henrique Lustosa, Paulo Teixeira, Rogério Peninha Mendonça, Ruy Carneiro, Salvador Zimbaldi, Sandro Alex, Takayama, Aureo, Colbert Martins, Francisco Floriano, Hugo Motta, José Carlos Araújo, José Rocha, Manoel Junior, Milton Monti, Onofre Santo Agostini, Paulão e Roberto Teixeira.

Sala da Comissão, em 11 de dezembro de 2013.

Deputado PAULO ABI-ACKEL
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
