



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 7.239, DE 2014

(Do Sr. Acelino Popó)

Cria obrigatória e gratuitamente a prestação de contas detalhada do consumo do serviço de internet móvel ou fixo por parte das empresas prestadoras do serviço.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-5991/2009.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, assegurando ao usuário do serviço de banda larga o direito de acesso a informações detalhadas sobre o serviço consumido, nos termos em que especifica.

Art. 2º Acrescente-o parágrafo único ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º.

.....

Parágrafo único. O assinante do serviço de banda larga fixa ou móvel tem o direito de receber gratuitamente, mediante acesso ao sítio na internet da prestadora, extrato mensal contendo informações detalhadas sobre o serviço consumido, incluindo, entre outras:

I – o volume de dados transmitidos e recebidos;

II – os dias e horários em que o assinante acessou o serviço e a respectiva velocidade de conexão; e

III – os dias e horários em que o serviço esteve indisponível para o assinante.” (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

O crescente número de reclamações registradas contra as operadoras de banda larga junto aos órgãos de defesa do consumidor demonstra que as normas que regem as relações de consumo no setor de telecomunicações não vêm evoluindo com a mesma velocidade que a expansão do número de acessos ao serviço.

Não bastasse a má qualidade dos serviços prestados pelas empresas, não raro o assinante é obrigado a pagar contas de valores exorbitantes, sem dispor de informações detalhadas sobre o serviço que efetivamente consumiu. Além disso, embora padeça com as dificuldades causadas pelas frequentes

interrupções no funcionamento da rede, o usuário tampouco tem acesso a informações sobre os períodos em que o serviço ficou indisponível para consumo.

A triste realidade é que o assinante acaba sendo obrigado a pagar por serviços que na prática não foram prestados, seja pela mera indisponibilidade do sinal, seja pela inclusão na conta de serviços que nem sequer foram solicitados à operadora. E o que é ainda mais grave: a dificuldade de acesso a informações básicas sobre o serviço consumido impede que o usuário disponha de um conjunto mínimo provas para fundamentar suas queixas perante a prestadora ou solicitar indenização em caso de inoperância temporária da rede. Ao consumidor, polo hipossuficiente dessa relação, resta apenas a alternativa de quitar a fatura encaminhada pela companhia, praticamente sem margem para contestação.

Diante desse cenário, elaboramos o presente projeto com o objetivo de obrigar as operadoras de banda larga a disponibilizar gratuitamente para seus assinantes informações pormenorizadas sobre o serviço prestado. Entre as informações previstas pela proposição, incluímos o volume de dados transmitidos e recebidos, um relatório detalhado sobre os acessos realizados pelo usuário ao longo do mês e a relação dos dias e horários em que o serviço esteve indisponível para o assinante.

A proposta, ao mesmo tempo em que representa um avanço considerável nas relações de consumo no setor de telecomunicações, também não gerará ônus adicionais para as operadoras, pois todas as informações previstas no projeto já são usualmente coletadas e arquivadas pelas empresas. Além disso, o encaminhamento de informações para os assinantes não acarretará custos para as empresas, pois a proposição determina que os dados deverão ser disponibilizados no próprio portal da prestadora na internet.

Por fim, salientamos que as medidas constantes do projeto estão em sintonia com o princípio do Código de Defesa do Consumidor que assegura aos usuários o direito de plena informação sobre os serviços a eles prestados. Em síntese, a proposição contribuirá para reduzir as zonas de conflito entre prestadoras e assinantes e conferir maior equilíbrio e transparência nessa relação.

Considerando os benefícios gerados pelo projeto para os milhões de usuários dos serviços de banda larga no País, contamos com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em 12 de março de 2014.

ACELINO POPÓ

Deputado Federal – PRB/BA

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:

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.

.....

FIM DO DOCUMENTO
