



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2014
(Do Sr. Major Fábio)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, para dispor sobre a comunicação, aos usuários dos serviços de telefonia móvel, acerca da utilização de suas franquias do serviço pós-pago e dos seus créditos do serviço pré-pago.

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, para dispor sobre a comunicação, aos usuários dos serviços de telefonia móvel, acerca da utilização de suas franquias do serviço pós-pago e dos seus créditos do serviço pré-pago.

Art. 2º Acrescente-se o art. 130-B à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, com a seguinte redação:

“Art. 130-B. As prestadoras do Serviço Móvel Pessoal deverão disponibilizar aos seus usuários ferramenta que lhes possibilite a verificação, em tempo real e de forma gratuita, da franquia restante, no caso de planos pós-pagos; dos créditos existentes, incluindo seu prazo de validade, nos planos pré-pagos; bem como, em ambos os casos, do



CÂMARA DOS DEPUTADOS

demonstrativo detalhado dos serviços prestados.

§ 1º O usuário deve ser comunicado quando a franquia restante, no caso de planos pós-pagos, ou os créditos existentes, no caso de planos pré-pagos, estiverem na iminência de se esgotarem.

§ 2º As prestadoras deverão disponibilizar em seu Centro de Atendimento Telefônico, ou mediante o uso de mensagem curta de texto (SMS) ou similar, opção de consulta da franquia restante, para usuários do plano pós-pago, bem como do saldo de créditos, para usuários de planos pré-pagos, de forma gratuita, em todas as solicitações do usuário.

§ 3º A comunicação prevista no § 1º poderá ser enviada pelas prestadoras aos usuários por meio de mensagem curta de texto (SMS) ou similar.

§ 4º O demonstrativo detalhado previsto no caput poderá ser relativo a até 120 dias anteriores ao seu pedido, deverá conter, no mínimo, o consumo dos últimos trinta dias, a Área de Registro de origem, a Área de Registro ou localidade de destino da ligação, o número do terminal chamado, a data e horário do início da chamada, a duração da ligação e o respectivo valor, explicitando os casos de cobrança diferenciada em razão do horário de realização da chamada, e deverá ser disponibilizado para acesso remoto ou enviado ao assinante, a critério deste, de forma gratuita em todos os casos.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor cento e vinte dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A Lei Geral de Telecomunicações, aprovada em 1997 e que, desde então, tem sido o documento máximo das telecomunicações no País, consagrou o direito dos usuários desses serviços a receberem informações adequadas



CÂMARA DOS DEPUTADOS

sobre as condições de sua prestação, as suas tarifas e os seus preços. Tal acesso à informação é essencial para que os consumidores façam escolhas conscientes, estimulem a concorrência entre as operadoras e possam fazer valer os seus direitos de consumidores.

Contudo, temos visto, em tempos recentes, uma profusão de desrespeitos aos consumidores pelas operadoras de telefonia. A situação é mais grave na telefonia móvel, que vem sendo, ano após ano, campeã de reclamações nos *Procons* de todo o País. E as cobranças indevidas são a maior fonte de reclamação dos consumidores. Segundo estudo da Agência Nacional de Telecomunicações divulgado em julho de 2013, em um universo de 127.680 reclamações apresentadas por consumidores contra empresas de telefonia móvel, 52.490 (41,11%) eram referentes a cobranças.

Tal problema é reflexo imediato da dificuldade de acesso dos usuários a informações sobre o real consumo de serviços de telefonia. No caso dos planos pré-pagos, nos quais não há o envio de faturas mensais para os assinantes, este problema é ainda mais grave. São constantes as reclamações de consumidores surpreendidos por contas exorbitantes ou pela rápida expiração de seus créditos pré-pagos.

Para contornar tal problema, apresentamos o presente Projeto de Lei, que obriga as prestadoras do Serviço Móvel Pessoal a disponibilizar aos seus usuários ferramenta que lhes possibilite a verificação, em tempo real e de forma gratuita, da franquia restante, no caso de planos pós-pagos; ou dos créditos existentes, incluindo seu prazo de validade, nos planos pré-pagos. O projeto também determina o usuário deve ser comunicado quando a franquia restante, no caso de planos pós-pagos, ou os créditos existentes, no caso de planos pré-pagos, estiverem na iminência de se esgotarem. Para que as empresas telefônicas tenham tempo suficiente para adequarem seus sistemas às novas determinações legais, estabelecemos um prazo de 120 dias,



CÂMARA DOS DEPUTADOS

contados da data da sua publicação, para a entrada em vigor da lei que pretendemos aprovar.

Portanto, com a certeza da conveniência e oportunidade da presente proposição, conclamo o apoio dos nobres parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2014

Deputado **MAJOR FÁBIO**
PROS/PB