

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **PROJETO DE LEI Nº 3.140, DE 2012**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo sanções para as prestadoras do Serviço Móvel Pessoal em caso de cobrança indevida ou suspensão injustificada do serviço.

**Autor:** Deputado ROMERO RODRIGUES

**Relator:** Deputado SÉRGIO BRITO

## **I – RELATÓRIO**

O Projeto de lei nº 3.140, de 2012, de autoria do Deputado Romero Rodrigues, propõe alteração no Código de Defesa do Consumidor – CDC para instituir sanções às prestadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP que incorram em cobrança indevida de telefonia celular.

Estabelece, também, o direito de o usuário ser ressarcido em valor equivalente a três vezes o valor da assinatura básica do Plano Básico de Serviços do SMP no caso da prestadora de serviços de telecomunicações suspender o serviço sem justificativa.

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 ao equilíbrio nas relações de consumo.

## II – VOTO DO RELATOR

Não obstante a clara intenção do autor da proposta em busca da defesa dos usuários de telefonia móvel em nosso país, devemos tecer algumas considerações antes de definir nossa posição.

Preliminarmente, cumpre destacar que a disciplina normativa do serviço de telefonia móvel celular é o Regulamento aprovado pela Resolução nº 477 da Anatel, cujos direitos dos usuários podem ser extraídos do art. 6º, vejamos:

*“Art. 6º Respeitadas as disposições constantes deste Regulamento bem como as disposições constantes do Tempo de Autorização, os Usuários do SMP tem direito a:*

*(...)*

*VII – não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais ou de deveres constantes dos art. 4º do LGT;*

*(...)*

*XII – reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos”.*

Importante destacar que o art. 2º do Código de Defesa do Consumidor define o conceito de serviço como *“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”*. Assim não há dúvida de que o SMP configura um tipo de serviço, ensejando e aplicação dos dispositivos do CDC quanto à proteção e defesa do consumidor, da ordem pública e do interesse social ao setor de telecomunicações.

No caso das cobranças indevidas, o Código de Defesa do Consumidor já assegura ao consumidor o direito à indenização em dobro da quantia paga em excesso. Embora a telefonia móvel celular tenha apresentado elevado número de reclamações, a ampliação da indenização exclusivamente para o serviço de telefonia móvel pode gerar tratamento discriminatório ao setor de telecomunicações. Existem outros setores da economia, como o setor bancário e o comércio varejista de eletrodomésticos, líderes do ranking de reclamações dos consumidores, que também demandariam, nesse caso, o mesmo tratamento normativo.

A obrigação de indenizar o usuário em três vezes o valor da assinatura do Plano Básico de Serviço em caso de suspensão indevida do SMP é matéria que está prevista no art. 22 do CDC, a saber:

*“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.*

*Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.”*

Considerando a reparação dos danos aos consumidores em caso de indevida suspensão de serviço, entende-se que a fixação de um valor para a indenização é um assunto importante que merece aplicação nos demais setores econômicos. Ademais a proposta cria um tratamento especial aos consumidores do serviço móvel pessoal em detrimento dos demais consumidores. Nesse sentido, é preciso criar uma regulamentação capaz de atender a todos os consumidores sem distinção.

É oportuno destacar que a fixação de um valor indenizatório único para os diferentes casos de suspensão indevida do serviço de telefonia móvel fere o princípio da proporcionalidade.

A jurisprudência dos tribunais de justiça tem revelado que o dano ao consumidor deve ser analisado caso a caso, ou seja, a suspensão indevida do SMP deve ser indenizada conforme as diferentes circunstâncias do caso concreto (por exemplo, o tempo de suspensão indevida do SMP).

Outra dificuldade na implementação do PL nº 3.140/2012 consiste na fixação do valor da indenização com base no Plano Básico de Serviço do SMP. A variedade dos planos confere a cada consumidor uma série de diferentes características que devem ser observadas para a fixação do valor da indenização em caso de suspensão indevida do SMP.

Ante o exposto, votamos pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 3.140, de 2012.

Sala da Comissão, em        de        de 2014.

Deputado SÉRGIO BRITO  
Relator