

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

PROJETO DE LEI Nº 2.864, DE 2000

Dispõe sobre o cancelamento de cobrança de valores questionados pelo usuário Dos serviços de telefonia.

Autor: Deputado LUIZ SÉRGIO

Relator: Deputado NELSON BORNIER

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei em epígrafe, de 2000, pretende disciplinar o procedimento relativo ao questionamento, por parte do usuário, de valores cobrados pelas concessionárias de telefonia fixa e celular.

De acordo com o projeto, a concessionária não poderia efetuar a cobrança dos valores questionados pelo usuário, até que fosse verificada sua validade mediante uma sindicância. Tampouco a concessionária poderia interromper o fornecimento do serviço, até o esclarecimento da situação. No caso de o valor questionado ser realmente devido, a concessionária poderia cobrar uma taxa do usuário, referente às despesas com a realização da sindicância. Ficaria a cargo da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL a validação dos procedimentos utilizados nessa sindicância.

Justificando a proposta, o Autor alega que a privatização do setor de telefonia aumentou a disponibilidade de linhas telefônicas, mas aumentou também o número de abusos contra o usuário. Um dos abusos mais freqüentes seria a cobrança de ligações que não foram feitas pelo usuário. Este, então, estaria sendo obrigado a pagar a fatura incorreta, para garantir a

continuidade do serviço para, posteriormente, discutir com a concessionária o acerto relativo à quantia paga a maior. Na justificação, fica ressaltado ser a ANATEL o único órgão com conhecimentos técnicos suficientes para validar os procedimentos de apuração de débito realizados pela concessionária.

O projeto em questão foi rejeitado na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada em 12.09.01.

A proposição não recebeu emendas, no prazo regimental, nesta Comissão.

II - VOTO DO RELATOR

Não há dúvidas de que o consumidor precisa de proteção especial quando se relaciona com as concessionárias do serviço de telefonia fixa e móvel. Uma peculiaridade desse relacionamento é que temos, de um lado, uma empresa poderosa, e de outro, um usuário sem acesso aos recursos e às informações à disposição da concessionária; outra peculiaridade é que, atualmente, o serviço de telefonia pode ser considerado essencial, dada a dependência que a vida urbana desenvolveu em relação ao telefone. Portanto, a posição do consumidor, nesse caso, é de extrema vulnerabilidade, o que demanda proteção específica.

A esse respeito, o voto do nobre Relator da matéria na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática nos esclarece que já vigora uma proteção específica e eficaz para o consumidor, no caso de cobranças indevidas. Trata-se dos arts. 62 a 66 do “Regulamento Geral do Serviço Telefônico Comutado”, aprovado pela ANATEL, através da Resolução nº 85, de 30 de dezembro de 1999, e do item 13.2 – Contestação de Valores, da Norma 23, aprovado pela Portaria nº 1.536, de 1996, do Ministério das Comunicações, que trata dos “Critérios para a Elaboração e Aplicação de Plano de Serviço na Prestação do Serviço Móvel Celular”.

De acordo com os citados dispositivos, o consumidor não é obrigado a pagar os valores que considera indevidos. Ademais, o pagamento dos valores questionados só poderá ser exigido pela concessionária após a

comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento. Ainda de acordo com os dispositivos citados, o usuário tem 120 dias para contestar qualquer cobrança da concessionária e, se algum valor a maior houver sido pago, deverá ser devolvido em 30 dias, acrescido dos mesmos encargos cobrados pela concessionária em caso de mora do usuário.

Como se vê, a legítima preocupação do ilustre Autor da iniciativa já se encontra contemplada em norma infra legal vigente, sob supervisão da ANATEL. O que entendemos ser adequado aos interesses do consumidor.

Pelas razões expostas acima, votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 2.864, de 2000.

Sala da Comissão, em 18 de junho de 2003.

Deputado NELSON BORNIER
Relator