



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.549, DE 2015 **(Do Sr. Ronaldo Martins)**

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as operadoras de banda larga a informar aos consumidores as velocidades de download e de upload dos serviços ofertados.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-7120/2010.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “*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*”, com o objetivo de obrigar as operadoras de banda larga a informar aos consumidores as velocidades de *download* e de *upload* dos serviços ofertados.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

“Art. 3º

.....

Parágrafo único. Para efeito do cumprimento do inciso IV, as prestadoras dos serviços de banda larga fixa e móvel serão obrigadas a informar aos usuários, inclusive nas peças publicitárias veiculadas, as velocidades de download e de upload dos serviços ofertados.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A massificação da oferta dos serviços de banda larga vem sendo responsável por uma verdadeira revolução nas relações humanas. Com o auxílio das novas tecnologias, a comunicação tornou-se muito mais fácil e direta, com impacto direto sobre a vida dos cidadãos, ao ampliar as oportunidades de trabalho, de relacionamento pessoal e de acesso a informação.

No entanto, no Brasil, a democratização do acesso à internet foi acompanhada pelo acirramento dos conflitos entre consumidores e operadoras de telecomunicações. Esses embates são causados, em regra, pelo comportamento inadequado das empresas, que se aproveitam da boa fé e da desinformação dos usuários para impor práticas abusivas nas relações de consumo.

A abusividade na conduta das operadoras pode ser ilustrada pelas deficiências observadas na oferta de banda larga, sobretudo no que diz respeito à falta de clareza na apresentação de informações sobre as condições de prestação desse serviço. Um exemplo disso é a propaganda veiculada pelas

empresas na comercialização de pacotes de dados, que se faz quase que exclusivamente com base na chamada velocidade de *download*¹.

A realidade, porém, demonstra que essa prática comercial está em completo descompasso com as atuais demandas e anseios dos consumidores. Com a popularização de aplicativos como o Youtube, o Facebook e o WhastApp, ampliou-se consideravelmente a demanda pela transmissão de vídeos caseiros e outros tipos de conteúdos que são gerados pelos próprios usuários, com o objetivo de disponibilizá-los para outros internautas. Essa nova sistemática elevou a importância da taxa de *upload* na percepção do usuário sobre a qualidade do serviço contratado, tornando esse parâmetro essencial no processo de escolha da prestadora pelo consumidor.

Apesar dessa transformação no comportamento dos usuários, as operadoras insistem em omitir informações sobre a taxa de *upload* na propaganda dos pacotes comercializados, normalmente em razão da baixa velocidade dos serviços ofertados, o que, não raro, causa frustração às expectativas dos consumidores.

Essa situação configura um flagrante desrespeito à Lei Geral de Telecomunicações, que garante ao assinante o direito de acesso “à *informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços*”, e ao próprio Código de Defesa do Consumidor, que assegura o direito de “*informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço*”.

Por esse motivo, elaboramos o presente projeto com o objetivo de obrigar as operadoras de telecomunicações, na oferta dos serviços de banda larga fixa e móvel, a informar aos consumidores as velocidades de *download* e de *upload* dos pacotes comercializados. Entendemos que a medida representa um avanço nas relações de consumo, ao permitir que os internautas disponham de informações claras sobre os serviços de banda larga contratados.

Considerando, pois, os argumentos elencados, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação do presente projeto.

¹ A velocidade de *download* que é a taxa de transmissão dos dados que trafegam do provedor de internet para o usuário final. De forma inversa, a velocidade de *upload* representa a velocidade com que o internauta consegue transferir seus conteúdos para a grande rede.

Sala das Sessões, em 05 de novembro de 2015.

Deputado RONALDO MARTINS

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

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
