



PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2016
(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Acrescenta dispositivos à Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, para obrigar as operadoras de telefonia celular e os provedores de conexão à internet a fornecerem aos consumidores, em tempo real, informações sobre a quantidade de minutos e de dados utilizados a cada operação e o saldo disponível.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet, para obrigar as operadoras de telefonia celular e os provedores de conexão à internet a fornecerem aos consumidores, em tempo real, informações sobre a quantidade de minutos e de dados utilizados a cada operação e o saldo disponível.

Art. 2º Acrescente-se à Lei nº 12.465, de 23 de julho de 2014, os seguintes dispositivos:

“Art. 7º.....

.....

XIV – Ser informado pelas operadoras de telefonia celular e pelos provedores de conexão à internet, em tempo real, acerca da quantidade de minutos ou dados do pacote utilizado a cada operação e o saldo disponível. ” (NR)



“§ 1º Para a consecução do direito constante do inciso XIV, as operadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP e os provedores de conexão à internet tornarão disponíveis, em seus sítios na internet, com conta individual para cada consumidor, as seguintes informações:

I – O acompanhamento do consumo do serviço e o saldo disponível;

II – A identificação do perfil de consumo;

III – A notificação quanto à proximidade do esgotamento da franquia. ” (NR)

“§ 2º O descumprimento do disposto no §1º sujeita os infratores às sanções previstas no art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997. ” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

É sabido que uma das vertentes principiológicas mais importantes da relação de consumo, que se revela em diferentes partes do Código de Defesa do Consumidor - CDC, é a da hipossuficiência do consumidor, ou seja, sua desvantagem, em relação ao fornecedor, em conhecer, negociar e se informar sobre o produto oferecido (art. 6º do CDC). Nesse ponto, mais sensível é a assimetria de informações entre o consumidor e o fornecedor de produtos e serviços. O consumidor é deixado no escuro, sem conhecer perfeitamente o funcionamento dos produtos adquiridos e, com isso, sem condição de se defender proporcionalmente de seus eventuais defeitos e características desconhecidas.

A questão se torna mais grave quando a falta de informação do consumidor pode levar ao comprometimento de sua renda e de sua família no consumo



de um determinado produto, sem que ele saiba ou entenda exatamente como e por que isso ocorre. É exatamente a hipossuficiência do consumidor e a assimetria de informações que se revelam em contratos de telefonia celular ou de consumo de franquia de pacotes de dados na internet. Os consumidores não têm como se informar, em tempo real, acerca dos dados já consumidos e o quanto ainda restam dos pacotes adquiridos, impelindo-os, desavisadamente, a continuar consumindo produtos e serviços pelos quais, se previamente informados, não estariam dispostos a pagar.

De fato, ante a ausência da informação, o consumidor é surpreendido com uma cobrança de serviços que excedem o montante contratado ou aquilo que ele estaria disposto a pagar. O consumidor – propositadamente - não é alertado sobre o montante dos créditos utilizados para que, inadvertidamente, ultrapasse o limite e utilize um montante de dados acima do contratado. Essa prática imoral das empresas de telefonia móvel e de transmissão de dados precisa ser coibida.

Nesse sentido, é profundamente constrangedor verificarmos que ainda há empresas que mantêm práticas comerciais que objetivam a dificultar – quando não a ocultar – que o consumidor tenha total conhecimento dos procedimentos atualizados dos serviços que utiliza. Na telefonia móvel, esse quadro de ocultamento de informações e falta de transparência ante o consumidor é aterrador. Empresas de grande porte e de atuação internacional insistem – aqui no Brasil – em utilizar práticas comerciais consideradas ilegais em seus países de origem.

Diante desse cenário, propomos que as operadoras de telefonia celular e os provedores de conexão à internet, tornem disponíveis, em seus sítios na internet, para cada consumidor, informações como o acompanhamento do consumo do serviço e o saldo disponível, a identificação do perfil de consumo e a notificação quanto à proximidade do esgotamento da franquia. Essas obrigações estão em



consonância com o disposto pela Anatel no despacho nº 1/2016/SEI/SRC¹. O não cumprimento das obrigações implica submissão às sanções impostas pela Lei nº 9.472/97 – Lei Geral de Telecomunicações. Entendemos, outrossim, que o prazo de 90 dias para que as operadoras se adequem ao disposto nesta lei seja razoável.

Em suma, pela proposta que ora apresentamos, as operadoras de Serviço Móvel Pessoal – SMP e os provedores de conexão à Internet, devem dispor ao consumidor todas as informações necessárias ao acompanhamento do consumo, respectivamente, de seu plano de serviço e de seu pacote de franquia de dados.

A nosso ver, a medida proposta reforça a defesa do usuário, minimizando os efeitos da hipossuficiência da relação de consumo e reequilibrando a assimetria de informação, que é hoje a regra nas relações do setor de telecomunicações.

Considerando a importância da matéria, contamos com o apoio dos nobres Pares para a discussão e aprovação desta iniciativa.

Sala das Sessões, em de de 2016

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

1

<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=18/04/2016&jornal=1&pagina=79&totalArquivos=144>