



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.129, DE 2016 **(Do Sr. Marx Beltrão)**

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997, e a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, para assegurar a compensação pela suspensão, interrupção ou oferta de serviço de conexão à internet por velocidade abaixo da contratada.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-5112/2016.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte dispositivo, com a redação a seguir:

“Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

XI – à não cobrança ou ao ressarcimento em dobro dos valores pagos, conforme o caso, na hipótese de interrupção, suspensão ou entrega dos serviços em velocidade 60% inferior ao contratado;

VI – a informações claras e transmitidas de maneira simplificada sobre os contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, quando for solicitado, bem como acesso a aplicativos de maneira gratuita que permitam gerenciar e controlar o uso do serviço e o consumo de sua linha, com aviso automático pelo sistema em caso de lentidão ou congestionamento da rede; (NR)

Art. 2º A Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, passa a vigorar acrescida do seguinte dispositivo, com a redação a seguir:

“Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

§ 1º – na hipótese prevista no inciso IV deste artigo, em havendo suspensão ou interrupção temporária da conexão à Internet ou entrega de velocidade inferior a 50% da contratada, o usuário fará jus à não cobrança ou ao ressarcimento em dobro dos valores pagos, caso já tenha quitado a fatura, independente de solicitação, devendo o valor ser restituído ou abatido no prazo máximo de 30 dias, na forma da regulamentação.

§ 2º Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas no § 1º deste artigo ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa:

I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas previstas;

II - multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III - suspensão temporária das atividades em caso de descumprimento do previsto no § 1º deste artigo.” (NR)

3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A legislação das telecomunicações protege o consumidor em todos os aspectos da prestação do serviço, desde o fornecimento com qualidade e em condições e com informações adequadas, até a vedação à propaganda enganosa ou a garantia à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos. Tais direitos estão previstos, por exemplo, no artigo 3º da Lei Geral de Telecomunicações - Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997. Entre eles, está a inversão do ônus da prova, uma vez que é a prestadora que contém as informações acerca da eficácia ou não da prestação de serviço.

Recentemente, tais direitos foram consolidados no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, também conhecido como Código do Consumidor de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014. Entre as inovações trazidas pelo regulamento, está o direito do consumidor de receber a devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês *pro rata die*, em caso de pagamento de quantia cobrada indevidamente.

O RGC estabelece ainda que, a critério do consumidor, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos por meio de compensação por meio de abatimento no documento de cobrança ou pagamento por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, e ainda estipula os prazos para a operação, além de pagamento via sistema bancário, quando for cabível.

A preocupação relativa à cobrança indevida manifesta no ordenamento jurídico do setor justifica-se na medida em que a banda larga é o serviço que mais cresce no Brasil, uma vez que expressa o conceito pleno de convergência tecnológica, ou seja, voz, dados e vídeos sob o mesmo dispositivo. Somando-se a banda larga fixa e móvel, conforme o relatório da Anatel de 2014, mais de 50% das reclamações dizem respeito a esses serviços. Isso se deve também à rápida expansão desse segmento de mercado, que vem crescendo a uma variação de 53% a 100% de crescimento anual, conforme estatísticas da Anatel, atingindo 157,9 milhões de acessos móveis à internet no final de 2014.

Sendo a banda larga móvel a tecnologia que mais cresce, há que se considerar que os acessos têm como característica a instabilidade do sinal sem fio, independente da tecnologia utilizada (WCDMA, CDMA2000 e LTE são as mais comuns nos acessos de banda larga móvel). Já no fixo, modalidade prestada via Serviço de Comunicação Multimídia, existem hoje cerca de 24 milhões de acessos de banda larga fixa, e as oscilações de velocidade e problemas na rede também têm sido uma constante.

Enquanto a Anatel disciplina, por meio de cautelar, o direito do consumidor à não interrupção dos serviços após o consumo da franquia de banda larga, neste Parlamento detectamos a necessidade de assegurar em lei o cumprimento das regras consumeristas no que diz respeito à cobrança indevida dos serviços em caso de interrupção da conexão, fato este bastante comum tanto no serviço de banda larga fixa quanto no de banda larga móvel.

Conforme relatório da Anatel de 2014, entre as reclamações dos usuários dos quatro principais serviços de telecomunicações – telefonia fixa, telefonia móvel (incluída banda larga), banda larga fixa e TV por assinatura, reparos foi o item mais reclamado pelos usuários, atrás apenas de cobrança. Analisando-se os números absolutos de reclamações registradas nos canais de atendimento ao consumidor da Anatel, conclui-se que quase meio milhão de pessoas tiveram queixas com relação a reparos no ano de 2014. Se considerarmos que muitas das queixas relativas à cobrança, que é o item mais reclamado na Anatel, referem-se a serviços interrompidos ou não prestados, porém cobrados, o quadro se agrava.

Na tentativa de corrigir essa falha no sistema de telecomunicações no País, apresentamos o presente projeto de lei, cujas medidas mais relevantes são:

- 1) proíbe a cobrança em caso de serviço de conexão à internet interrompido pela operadora por problemas técnicos;
- 2) prevê o ressarcimento em dobro dos valores cobrados e indevidamente pagos, em caso de interrupção dos serviços por problemas diversos que não seja a falta de pagamento;
- 3) estabelece o ressarcimento em dobro em caso de entrega de serviços de conexão à internet em limites inferiores a 60% da velocidade contratada;
- 4) prevê que compete à operadora o ônus da prova, uma vez que ela é detentora dos sistemas de operação e controle da rede de telecomunicações;
- 5) inclui o ressarcimento ou abatimento na conta em caso de interrupção da conexão de banda larga como um direito do consumidor previsto na Lei Geral de Telecomunicações.
- 6) *assegura ao consumidor o direito a informações claras e transmitidas de maneira simplificada sobre os contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, quando for solicitado, bem como acesso a aplicativos de maneira gratuita que permitam gerenciar e controlar o uso do serviço e o consumo de sua linha, com aviso automático pelo sistema em caso de lentidão ou congestionamento da rede;*
- 7) prevê penalidades com multa até suspensão temporária das atividades em caso de descumprimento deste dever de indenizar o consumidor pela má prestação dos serviços.

Tais alterações estão sendo propostas por meio de intervenções na LGT e no Marco Civil da Internet – Lei 12.965, de 23 de abril de 2014, que

estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. E, entre esses princípios, está o “direito do usuário de não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização” (art. 7º, IV).

Tendo em vista o disposto na lei maior que rege os serviços de internet no Brasil, e com vistas a eliminar vácuo legal que vem causando prejuízos financeiros a milhares de usuários dos serviços de telecomunicações, pedimos o apoio dos Deputados para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 03 de maio de 2016.

Deputado MARX BELTRÃO

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 constitucionais 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.

.....

LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E GARANTIAS DOS USUÁRIOS

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

IV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;

V - manutenção da qualidade contratada da conexão à internet;

VI - informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

a) justifiquem sua coleta;

b) não sejam vedadas pela legislação; e

c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;

IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;

X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei;

XI - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet;

XII - acessibilidade, consideradas as características físicas, motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Art. 8º A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet.

Parágrafo único. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que violem o disposto no caput, tais como aquelas que:

I - impliquem ofensa à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações privadas, pela internet; ou

II - em contrato de adesão, não ofereçam como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil.

.....

.....

RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º O Regulamento mencionado no art. 1º entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da publicação desta Resolução.

§ 1º As obrigações constantes do Regulamento serão plenamente exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas:

I - No prazo de 8 (oito) meses, as dispostas no:

a) Título III: art. 10; e,

b) Título IV: art. 48.

II - No prazo de 12 (doze) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 21, 22 e 26;

b) Título IV: art. 44; e,

c) Título V: arts. 62 e 74, caput, incisos I, II, III, IV, V, VII e IX. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

III - No prazo de 18 (dezoito) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 12, 34, 38, 39 e 40; e,

b) Título V: art. 80.

IV - No prazo de 24 (vinte e quatro) meses, as dispostas no:

a) Título V: art. 74, inciso VIII e parágrafo único. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

§ 2º As disposições do Título VI do Regulamento entram em vigor imediatamente, na data da publicação desta Resolução.

Art. 3º Aprovar, na forma do Anexo II a esta Resolução, alteração nos Regulamentos nele previstos.

§ 1º O Anexo II entra em vigor no prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da publicação desta Resolução.

§ 2º Em caso de conflito entre as disposições vigentes do Regulamento mencionado no art. 1º e os demais dispositivos regulamentares elencados ou não no Anexo II, terão precedência os do Regulamento aprovado por esta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE
Presidente do Conselho

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I DA ABRANGÊNCIA E DOS OBJETIVOS

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo estabelecer regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, ao Serviço Móvel Pessoal – SMP, ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e aos Serviços de Televisão por Assinatura.

§ 1º Para fins deste Regulamento, os Serviços de Televisão por Assinatura abrangem, além do Serviço de Acesso Condicionado – SeAC, o Serviço de TV a Cabo (TVC), o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA).

§ 2º A aplicação das regras constantes do presente Regulamento não afasta a incidência da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, e regras complementares dos direitos previstos na legislação e em outros regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

I - Consumidor: pessoa natural ou jurídica que utiliza serviço de telecomunicações de interesse coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à Prestadora, na forma do disposto no art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

II - Contrato de Permanência: documento firmado entre Consumidor e Prestadora, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício

concedido ao Consumidor em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço;

III - Grupo: Prestadora de Serviços de Telecomunicações individual ou conjunto de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações que possuam relação de controle, como controladoras, controladas ou coligadas, aplicando-se os conceitos do Regulamento para Apuração de Controle e Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101, de 4 de fevereiro de 1999;

IV - Microrregião: conjunto de municípios com características sociais, demográficas e econômicas similares, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE;

V - Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pelo Grupo ou por meio de parceria entre Prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;

VI - Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

VII - Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo; e,

VIII - Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço ou, em se tratando do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado nas modalidades de Longa Distância Nacional – LDN e Internacional – LDI, aquela com até 50.000 (cinquenta mil) documentos de cobrança emitidos pela Prestadora de STFC e por outras em seu nome, por mês, considerando ambas as modalidades.

.....

FIM DO DOCUMENTO
