



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.305, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-7239/2014.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 17 de maio 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>

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 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 físicomotoras, 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.

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 III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO VI DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [\(Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação\)](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. [\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação\)](#)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
