

## **COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

### **PROJETO DE LEI Nº 4.184, de 2001 (Apensado o Projeto de Lei nº 6.465, de 2002)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de inclusão dos números de telefone do Procon e da Anatel nas contas de telefonia fixa e móvel.

**Autor:** Deputado FERNANDO CORUJA

**Relator:** Deputado MARCOS ABRAMO

## **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 4.184, de 2001, oferecido pelo então Deputado FERNANDO CORUJA, determina a inclusão dos números de telefone do Procon e da Anatel nas contas de telefonia fixa e móvel.

À proposição principal foi apensado o Projeto de Lei nº 6.465, de 2002, do Deputado BISPO WANDERVAL, que obriga as operadoras a incluir, em suas contas e na sua correspondência, os telefones de atendimento do órgão regulador.

A matéria foi encaminhada a esta Comissão para exame do mérito, em conformidade com o disposto no art. 32, inciso II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados. Transcorrido o prazo regimental de cinco sessões, não foram apresentadas emendas à mesma.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Em que pese o avanço dos serviços de telefonia observado nos últimos anos, o elevado número de reclamações dos consumidores contra as

empresas de telefonia denota que problemas de qualidade dos serviços e de erros de cobrança persistem. Dados do Procon-SP revelam, por exemplo, que o setor de telefonia lidera o ranking de reclamações há cinco anos e estas referem-se tanto aos serviços locais quanto aos de longa distância.

Os usuários dos serviços podem recorrer, também, à Anatel, que na qualidade de órgão regulador dispõe de instrumentos para induzir um eficaz processo de melhoria dos serviços prestados. É importante, pois, que telefones dessa entidade, bem como do órgão de proteção ao consumidor, sejam amplamente divulgados.

A obrigatoriedade de incluir tais informações nas contas telefônicas é, portanto, oportuna e constitui um direito do consumidor, devendo portanto ser assegurada em lei, em caráter permanente. Somos, portanto, favoráveis no mérito às iniciativas em exame, nos aspectos acerca dos quais esta Comissão deva pronunciar-se.

Buscando preservar a abordagem da proposição principal, em vista de sua simplicidade e clareza, estendendo também a obrigação aos demais prestadores de serviços públicos, oferecemos a esta douta Comissão um Substitutivo, que também aperfeiçoa a redação, modificando a lei de proteção ao consumidor em lugar de propor lei autônoma.

O nosso VOTO, em suma, é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 4.184, de 2001, e pela APROVAÇÃO da proposição apensada, Projeto de Lei nº 6.465, de 2002, na forma do Substitutivo que ora oferecemos.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2003.

Deputado MARCOS ABRAMO  
Relator

**COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA****SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.184, de 2001  
(Apensado o Projeto de Lei nº 6.465, de 2002)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de inclusão dos números de telefone das agências reguladoras e dos órgãos de proteção ao consumidor nas contas de serviços públicos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, obrigando à inclusão dos números de telefone das agências reguladoras e dos órgãos de proteção ao consumidor nas contas de serviços públicos.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar aditada do seguinte artigo:

“Art. 50-A O prestador de serviços públicos fará constar, nos contratos, faturas, contas e demais correspondências remetidas ao usuário, números telefônicos do órgão de proteção ao consumidor e da agência reguladora do serviço prestado.”

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

Sala da Comissão, em                      de                      de 2003.

Deputado MARCOS ABRAMO  
Relator