

**AVULSO NÃO
PUBLICADO
REJEIÇÃO NAS
COMISSÕES DE
MÉRITO**



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.276-B, DE 2016 **(Do Sr. João Castelo)**

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações a criação e funcionalmento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela rejeição (relator: DEP. JOSÉ CARLOS ARAÚJO); e da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela rejeição (relator: DEP. CLAUDIO CAJADO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

O Congresso Nacional Decreta:

Art. 1º Esta Lei trata das Sanções Administrativas, no que concerne à aplicação de multas às prestadoras de serviços

Art. 2º. O artigo 179 passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 179. A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais) para cada infração cometida, salvo no caso de pane (APAGÃO CELULAR) nos serviços da prestadora de serviços de telefonia móvel, será aplicada multa no importe de R\$ 80.000.000,00(oitenta milhões de reais).

§ 1º Na aplicação de multa serão considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

§ 2º A imposição, a prestadora de serviço de telecomunicações, de multa decorrente de infração da ordem econômica, observará os limites previstos na legislação específica.

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

JUSTIFICAÇÃO

Apenas para constar, no Brasil temos uma das maiores tarifas de telefonia móvel e de acesso à Internet, e um dos piores serviços do mundo – em relação custo x benefício. É para se pensar no porquê dessas empresas não conseguirem prestar um serviço de qualidade.

O ordenamento jurídico reconhece essa realidade quando a Lei Federal nº 9.472/97¹ estabelece, em seu art. 2º, inc. I, que “o Poder Público tem o dever de garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações” e em seu art. 3º, inc. I, que “o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional”.

Por sua relevância, os serviços prestados pelas operadoras prestadoras de telefonia celular são considerados essenciais, expressamente, pela Lei Federal nº 7.783/89², que prevê:

¹ 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.

² Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências.

Art. 10 - São considerados serviços ou atividades essenciais:

(...)

VII - telecomunicações;

Tratando-se de serviço que é prestado a milhões de pessoas, sua interrupção provoca prejuízos a universo significativo de pessoas.

Na condição de operadora de serviço de telefonia celular, além de atender às normas do CDC, deve também respeitar as imposições da legislação que disciplina o regime de telecomunicações, em particular.

São preceitos que, a partir das peculiaridades dos serviços e do regime de concessões, criam diversos deveres para as operadoras concessionárias no que concerne à qualidade de sua atuação, além de conferir direitos especiais aos usuários.

Por seu turno, a Lei Federal nº 9.472/97 que, como vimos, dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, determina:

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; (...)

Art. 127 - A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores, destinando-se a garantir: (...)

III - o respeito aos direitos dos usuários;

Enquanto prestadora e fornecedora de serviços³, essas submetem-se também às normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, da Lei Federal nº 8.078/90 (CDC), que no art. 22 traz preceito específico aplicável às concessionárias de serviços públicos:

³ CDC, Art. 3º: “Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (...)”

“§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Art. 22 - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Adequação, regularidade, continuidade, eficiência, generalidade, cortesia na sua prestação e respeito aos direitos dos usuários: os dispositivos legais transcritos são regras de direito material que, ao impor tais requisitos, convergem para criar uma expectativa de qualidade em relação aos serviços prestados aos consumidores.

A inadequação, a irregularidade, a descontinuidade, a ineficiência, a descortesia e o desrespeito aos direitos dos usuários implicam em descumprimento da lei, e por isso projetam consequências jurídicas. As prescrições legais acima transcritas são comandos imperativos que, quando desobedecidos, sujeitam a concessionária-fornecedora à **responsabilização pelos danos decorrentes**.

Já vimos que as falhas na prestação do serviço caracterizam ofensa à lei e, portanto, atos ilícitos.

Outros dispositivos de direito material conferem ao consumidor, especialmente ao usuário de serviço público, o direito à reparação por danos sofridos. A Lei Federal nº 9.472/97 prevê:

Art. 3º - O usuário de serviços de telecomunicações tem direito: (...)

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Já o CDC, depois de considerar “direito básico do consumidor” a “efetiva reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (art. 6º, inc. VI), na Seção que dedica à “Responsabilidade por Vício do Serviço”, determina:

Art. 20 - O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor ...

§ 2º - São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade. (...)

Art. 22 - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são

obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. **Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.**

O direito à indenização pelas falhas na prestação de serviço essencial, portanto, tem amplo amparo em nosso ordenamento jurídico. E, na condição de *usuários* e *consumidores*, os assinantes dos serviços prestados pela ré e terceiros, quando vitimados pela deficiência de sua atuação (privação dos serviços) devem ter seus danos materiais e/ou morais ressarcidos.

E o direito dos consumidores usuários e de terceiros à reparação independe da verificação de culpa da ré, porquanto vigora na espécie a *responsabilidade objetiva* do fornecedor de consumo.

As regras do Código Civil aplicam-se às relações de consumo, para a proteção do consumidor, por força da norma de integração do art. 7º do CDC⁴, que estabelece o chamado *diálogo das fontes*.⁵

Interessam-se agora os dois dispositivos do Código Civil que instituíram a responsabilização objetiva:

Art. 927, Parágrafo único. **Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. (...)**

Art. 931 - **Ressalvados outros casos previstos em lei especial, os empresários individuais e as empresas respondem independentemente de culpa pelos danos causados pelos produtos postos em circulação.**

⁴ 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.”

⁵ “O micro-sistema introduzido pelo Código de Defesa do Consumidor não pode ser desvinculado dos demais princípios e normas que orientam o direito pátrio, notadamente o Código Civil. Ao contrário, o que deve haver é a integração entre esses sistemas.” (REsp 702.524/RS, Segunda Seção, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 08.03.2006, DJ 09.10.2006, p. 256)

Mas também o próprio CDC cuidou de fixar a responsabilidade civil objetiva dos fornecedores de serviços, dispensando cogitar de culpa, como se vê no art. 14:

Art. 14 - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Na complexa dinâmica das relações sócio-econômicas, já não se compadece o Direito com a idéia de perquirir culpa se o dano ou prejuízo do consumidor decorreu do inerente risco da atividade de fornecimento de consumo, para a qual o fornecedor se propõe em razão de sua lucratividade. Desse modo, se o fornecedor realiza determinada atividade lucrativa, deve responder pelo risco que ela representa para o consumidor, parte conceitualmente vulnerável na relação de consumo. A *teoria do risco*, nessa medida, traz a concretização do consagrado brocardo citado por CARLOS MAXIMILIANO: *Os que têm direito ao cômodo devem sofrer o incômodo*.⁶

O que queremos com esta proposição é buscar uma segunda via, independente da condenação por danos conforme previsto tanto pelo CDC como pelo CCB, e para isso estamos sugerindo a aplicação de multa genérica na ordem de cem milhões de reais, para as prestadoras de serviços de telefonia celular, em casos de apagões como tem acontecido em boa parte do Brasil.

O mais recente episódio dessa novela ocorreu em São Paulo, com a indisponibilidade dos serviços de telefonia móvel e acesso à Internet por vários dias, por problemas com uma das operadoras de telefonia celular. Inúmeras pessoas que dependem desses serviços, desde mães que têm filhos pequenos e não podem ficar incomunicáveis, até empresas que precisam dos serviços de acesso à Internet para suas atividades diárias, ficaram à mercê do silêncio e do exílio causado pela falta de comunicação.

Por isso, conto com o apoio dos nobres deputados, para a aprovação dessa proposição.

Sala das Sessões, 10 de outubro de 2016

Deputado JOÃO CASTELO

⁶ CARLOS MAXIMILIANO. *Hermenêutica e Aplicação do Direito*, 9ª. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1980. p.250.

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.

LIVRO III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO III DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PRIVADO

CAPÍTULO I DO REGIME GERAL DA EXPLORAÇÃO

Art. 126. A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica.

Art. 127. A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores, destinando-se a garantir:

- I - a diversidade de serviços, o incremento de sua oferta e sua qualidade;
- II - a competição livre, ampla e justa;
- III - o respeito aos direitos dos usuários;
- IV - a convivência entre as modalidades de serviço e entre prestadoras em regime privado e público, observada a prevalência do interesse público;
- V - o equilíbrio das relações entre prestadoras e usuários dos serviços;
- VI - a isonomia de tratamento às prestadoras;
- VII - o uso eficiente do espectro de radiofrequências;
- VIII - o cumprimento da função social do serviço de interesse coletivo, bem como dos encargos dela decorrentes;
- IX - o desenvolvimento tecnológico e industrial do setor;
- X - a permanente fiscalização.

Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada,

assegurando que:

I - a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público;

II - nenhuma autorização será negada, salvo por motivo relevante;

III - os condicionamentos deverão ter vínculos, tanto de necessidade como de adequação, com finalidades públicas específicas e relevantes;

IV - o proveito coletivo gerado pelo condicionamento deverá ser proporcional à privação que ele impuser;

V - haverá relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos.

TÍTULO VI DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 179. A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) para cada infração cometida.

§ 1º Na aplicação de multa serão considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

§ 2º A imposição, a prestadora de serviço de telecomunicações, de multa decorrente de infração da ordem econômica, observará os limites previstos na legislação específica.

Art. 180. A suspensão temporária será imposta, em relação à autorização de serviço ou de uso de radiofrequência, em caso de infração grave cujas circunstâncias não justifiquem a decretação de caducidade.

Parágrafo único. O prazo da suspensão não será superior a trinta dias.

LEI Nº 7.783, DE 28 DE JUNHO DE 1989

Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

Art. 10. São considerados serviços ou atividades essenciais:

I - tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;

II - assistência médica e hospitalar;

- III - distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos;
- IV - funerários;
- V - transporte coletivo;
- VI - captação e tratamento de esgoto e lixo;
- VII - telecomunicações;
- VIII - guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares;
- IX - processamento de dados ligados a serviços essenciais;
- X - controle de tráfego aéreo;
- XI - compensação bancária.

Art. 11. Nos serviços ou atividades essenciais, os sindicatos, os empregadores e os trabalhadores ficam obrigados, de comum acordo, a garantir, durante a greve, a prestação dos serviços indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade.

Parágrafo único. São necessidades inadiáveis, da comunidade aquelas que, não atendidas, colocam em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população.

.....

.....

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.

CAPÍTULO IV DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

Seção I Da Proteção à Saúde e Segurança

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

.....

CAPÍTULO IV DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

.....

Seção II Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

.....

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação

dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (VETADO).

Seção III

Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002

Institui o Código Civil.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

PARTE ESPECIAL

LIVRO I DO DIREITO DAS OBRIGAÇÕES

TÍTULO IX DA RESPONSABILIDADE CIVIL

CAPÍTULO I DA OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Art. 928. O incapaz responde pelos prejuízos que causar, se as pessoas por ele responsáveis não tiverem obrigação de fazê-lo ou não dispuserem de meios suficientes.

Parágrafo único. A indenização prevista neste artigo, que deverá ser equitativa, não terá lugar se privar do necessário o incapaz ou as pessoas que dele dependem.

Art. 929. Se a pessoa lesada, ou o dono da coisa, no caso do inciso II do art. 188, não forem culpados do perigo, assistir-lhes-á direito à indenização do prejuízo que sofreram.

Art. 930. No caso do inciso II do art. 188, se o perigo ocorrer por culpa de terceiro, contra este terá o autor do dano ação regressiva para haver a importância que tiver ressarcido ao lesado.

Parágrafo único. A mesma ação competirá contra aquele em defesa de quem se causou o dano (art. 188, inciso I).

Art. 931. Ressalvados outros casos previstos em lei especial, os empresários individuais e as empresas respondem independentemente de culpa pelos danos causados pelos produtos postos em circulação.

Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil:

I - os pais, pelos filhos menores que estiverem sob sua autoridade e em sua companhia;

II - o tutor e o curador, pelos pupilos e curatelados, que se acharem nas mesmas condições;

III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele;

IV - os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos;

V - os que gratuitamente houverem participado nos produtos do crime, até a concorrente quantia.

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em questão modifica a Lei Geral de Telecomunicações – Lei n.º 9.472, de 1997 – com o objetivo de estabelecer uma multa específica para as prestadoras de serviços de telefonia em caso de pane (que recebe a denominação de “apagão celular” no Projeto) no importe de R\$ 80.000.000,00.

Justifica o autor que a finalidade seria “buscar uma segunda via, independentemente da condenação por danos conforme previsto tanto no Código de Defesa do Consumidor (CDC) como pelo Código Civil Brasileiro (CCB)” para as hipóteses de panes em telefonia celular.

Sem que haja esclarecimentos em sua Justificação, o Projeto, em seu teor original, também resta por reduzir o teto para as demais multas, que atualmente consiste em R\$ 50.000.000,00 (segundo a redação vigente da Lei n.º 9.472, de 1997), para o valor de R\$ 30.000.000,00.

A proposição, segundo despacho da Mesa desta Casa, foi distribuída, para análise conclusiva, às Comissões de Defesa do Consumidor (CDC), Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI) e Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC). Nesta Comissão, recebi a incumbência de relatar a matéria que, no prazo regimental, não recebeu emendas.

II - VOTO DO RELATOR

A proposição em exame estipula, na Lei Geral de Telecomunicações – LGT, uma multa específica no valor de oitenta milhões de reais a ser aplicada às prestadoras de telefonia móvel, em caso de pane nos seus serviços. Ao mesmo tempo, reduz o limite para as demais multas, atualmente estabelecido em cinquenta

milhões de reais, para o montante de trinta milhões de reais.

Entendemos a preocupação subjacente ao projeto em tela. Todos conhecemos a realidade da telefonia brasileira e os desafios que a agência reguladora e os órgãos componentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor enfrentam para conformar o mercado de telecomunicações aos princípios definidos na Lei n.º 8.078, de 1990, Código de Proteção e Defesa do Consumidor – CDC.

Lamentavelmente, na telefonia, seguem sendo desrespeitados preceitos básicos de salvaguardas aos usuários, como a boa-fé objetiva, a equidade e transparência nas relações de consumo, a proteção dos interesses econômicos dos consumidores, o direito a serviços públicos essenciais adequados, eficientes, seguros e contínuos, dentre tantos outros preceitos de igual importância.

Não compreendemos, contudo, que a solução para as mazelas experimentadas pelos consumidores de serviços de telecomunicações consista na mera alteração dos valores das sanções administrativas.

Já temos hoje, de modo indubitável, uma arquitetura punitiva extremamente adequada para reprimir condutas contrárias às prerrogativas dos consumidores, seja com fundamento no CDC, seja ao amparo da LGT. E o aparato repressivo, é importante destacar, não se sustenta exclusivamente em penas pecuniárias já elevadas (3,5 milhões UFIR ou índice equivalente – atualmente correspondente a mais de seis milhões de reais – no CDC e 50 milhões de reais na LGT).

Muito mais eficazes se mostram as penalidades de suspensão das atividades das prestadoras ou revogação das concessões, previstas tanto no CDC quanto na LGT. Essas atingem diretamente o faturamento das empresas e invariavelmente produzem efeitos muito mais severos para os fornecedores de produtos e serviços. Justamente por isso, têm sido eleitas como o método mais apropriado na coibição de infrações relacionadas à ordem econômica.

A propósito, tem sido notória a baixa efetividade das milionárias multas cominadas no campo das telecomunicações. A morosidade nos

procedimentos punitivos a cargo da autoridade administrativa e sua elevada judicialização fazem com que a Anatel seja uma das agências que apresenta o menor percentual de recolhimento das multas aplicadas.

Nesse quadro, pouco ou nenhum efeito teriam as modificações nos valores das multas aqui propostas. E ainda se correria o risco, de – por meio de uma alteração excessivamente pontual e em dissonância com o modelo dosimétrico e das demais balizas para a imposição de sanções pecuniárias previstas no CDC e na LGT – enfraquecer a coesa e proporcional sistemática repressiva desenvolvida por essas leis.

Tudo indica, portanto, que os frequentes abusos em desfavor dos consumidores praticados pelas prestadoras de serviços de telecomunicações persistem muito mais em função de um déficit na atuação fiscalizatória e sancionadora da Anatel e das instituições componentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, do que em razão de fragilidades nos respectivos marcos legais. O arcabouço normativo que embasa as penalidades cabíveis para os comportamentos lesivos no mercado de telefonia é, sob o ponto de vista teórico, rigoroso e instrumentalmente adequado.

Em verdade, o enfrentamento da questão demanda o aprimoramento da atuação das instituições públicas pertinentes, e não a modificação do adequado quadro legislativo. Nesse sentido, respeitosamente, nos sentimos impelidos a não acolher a proposição.

Diante de todas essas considerações, votamos pela **rejeição** do Projeto de Lei nº 6.276, de 2016.

Sala da Comissão, em 7 de junho de 2017.

Deputado JOSÉ CARLOS ARAÚJO

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 6.276/2016, nos termos do Parecer do Relator, Deputado José Carlos Araújo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Rodrigo Martins - Presidente, João Fernando Coutinho, Ricardo Izar e Eros Biondini - Vice-Presidentes, Antônio Jácome, Celso Russomanno, César Halum, Chico Lopes, Deley, Eli Corrêa Filho, Ivan Valente, José Carlos Araújo, Kaio Maniçoba, Maria Helena, Severino Ninho, Weliton Prado, André Amaral, Átila Lira, Cabo Sabino, Carlos Henrique Gaguim, Jose Stédile, Lucas Vergilio e Moses Rodrigues.

Sala da Comissão, em 28 de junho de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**
Presidente

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.276, de 2016, apresentado pelo nobre Deputado João Castelo, altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, conhecida como Lei Geral de Telecomunicações – LGT, para estabelecer multa diferenciada para as prestadoras de serviços de telecomunicações no caso de falha sistêmica no Serviço Móvel Pessoal – SMP.

O projeto propõe alteração no art. 179 da LGT, substituindo o teto global de 50 milhões de reais, aplicável a qualquer sanção administrativa aplicada pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, por dois novos tetos: um de 30 milhões reais, para infrações gerais, e um de 80 milhões de reais, no caso de pane geral na rede de acesso ao SMP, epitetado pelo autor como apagão celular.

A matéria foi distribuída para as Comissões de Defesa do Consumidor e de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática para análise e apreciação de mérito, e de Constituição e Justiça e de Cidadania, para análise quanto aos pressupostos de admissibilidade relativos àquela Comissão.

Na Comissão de Defesa do Consumidor, foi aprovado parecer pela rejeição da matéria. Nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, foi aberto o prazo de cinco sessões para a apresentação de emendas à matéria. Esgotado o prazo, não foram apresentadas emendas.

Cabe, regimentalmente, a esta Comissão manifestar-se sobre o projeto de lei em epígrafe, sob a ótica do que prescreve o inciso III do artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei de autoria do nobre Deputado João Castelo visa promover alteração na legislação de telecomunicações com a finalidade de permitir a aplicação de sanção mais severa nos casos de falhas graves no funcionamento das redes de telefonia móvel, denotadas de “apagão celular” pelo autor. Para tanto, propõe alteração na redação do art. 179 da Lei Geral de Telecomunicações – LGT, substituindo o limite único de 50 milhões de reais de multa aplicável às infrações das operadoras por dois limites: um de 30 milhões de reais nos casos de infrações gerais, e outro de 80 milhões de reais no caso de apagões celulares.

A telefonia móvel é, com efeito, o meio de comunicação mais relevante para o cidadão brasileiro na atualidade. De acordo com os dados da Anatel, em julho deste ano, havia mais de 240 milhões de linhas de telefonia celular em operação no país. Considerando a relevância e o caráter até mesmo essencial do acesso à comunicação, compreendemos a preocupação do autor em atuar com o objetivo de coibir quaisquer práticas das operadoras que possam levar a uma situação de indisponibilidade geral da rede, causando grande inconveniente aos seus usuários.

Entretanto, por diversos motivos, não nos parece que a forma encampada pelo autor para resolver o problema seja eficaz. Algumas dessas razões já foram brilhantemente apresentadas pelo Deputado José Carlos Araújo ao relatar a matéria na Comissão de Defesa do Consumidor e, dessa forma, convém reiterá-las brevemente aqui:

- A legislação vigente é bastante adequada para reprimir condutas contrárias às prerrogativas dos consumidores, seja com fundamento no Código de Defesa do Consumidor – CDC, seja ao amparo da LGT;
- É notável a baixa efetividade das multas milionárias aplicadas no campo das telecomunicações. A morosidade nos procedimentos punitivos e sua elevada judicialização fazem com que a Anatel seja uma das agências que apresenta o menor percentual de recolhimento das multas aplicadas;
- Com a modificação do art. 179 da LGT, conforme proposto

pelo autor, corre-se o risco de, por meio de uma alteração excessivamente pontual e em dissonância com o modelo dosimétrico e das demais balizas para a imposição de sanções pecuniárias previstas no CDC e na LGT, enfraquecer a coesa e proporcional sistemática repressiva desenvolvida por essas leis.

Por fim, soma-se a todos esses problemas uma última questão que consideramos ainda mais gravosa que as demais. Ocorre que a proposta não define apropriadamente o que seria um “apagão celular”, e esse conceito não está definido na legislação do setor. Assim sendo, é forçoso reconhecer a grande insegurança jurídica que surgiria por ocasião da adoção de sanção pecuniárias para casos de descumprimento não propriamente definidos na legislação. Mais que isso, é possível antecipar que haveria um aumento relevante na judicialização das multas aplicadas nesses casos, sendo bastante provável que as operadoras conseguissem até mesmo a anulação dos autos de infração em face da inadequada definição legal da conduta infracional. Nessa situação, vislumbra-se que o projeto poderia acabar por produzir efeito oposto ao pretendido, ocasionando a diminuição das sanções aplicadas às prestadoras nos casos de falhas generalizadas em suas redes móveis.

Por todo o exposto, votamos pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 6.276, de 2016.

Sala da Comissão, em 21 de setembro de 2017.

Deputado CLAUDIO CAJADO

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou unanimemente o Projeto de Lei nº 6.276/2016, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Claudio Cajado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Paulo Magalhães - Presidente, Sandro Alex, Roberto Alves e Celso Pansera - Vice-Presidentes, Afonso Motta, Arolde de Oliveira, Carlos Henrique Gaguim, Eduardo Cury, Fábio Faria, Fabio Reis, Gilberto Nascimento, Goulart, Heráclito Fortes, Jorge Tadeu Mudalen, Luciana Santos, Luiz Lauro Filho, Luiza

Erundina, Marcos Soares, Margarida Salomão, Missionário José Olímpio, Pastor Luciano Braga, Takayama, Veneziano Vital do Rêgo, Vitor Lippi, Adelmo Carneiro Leão, Ariosto Holanda, Caetano, Cesar Souza, Claudio Cajado, Fernando Monteiro, Hélio Leite, Jose Stédile, Josué Bengtson, Luana Costa, Milton Monti, Odorico Monteiro, Pr. Marco Feliciano, Ricardo Izar e Ronaldo Martins.

Sala da Comissão, em 4 de outubro de 2017.

Deputado ROBERTO ALVES
Presidente em exercício

FIM DO DOCUMENTO
