



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

**PROJETO DE LEI N.º 319, DE 2019**  
**(Da Sra. Edna Henrique)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de envio de fatura impressa em papel ao consumidor pelas concessionárias de serviços públicos continuados, e dá outras providências.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-1339/2007.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

## **O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º As concessionárias de serviços públicos continuados ficam obrigadas a enviar a seus consumidores, sem ônus, mensalmente e mediante via postal, a fatura pela prestação de seus serviços, impressa em papel e com antecedência mínima de dez dias da data de seu vencimento, a qual:

I – Conterão os respectivos custos devidos pela prestação do respectivo serviço, relativos ao período mensal;

II – Informará claramente e em destaque a existência de:

a) Eventual novo preço ou tributo incidente, caso tenha ocorrido algum reajuste;

b) Novas e supervenientes condições contratuais que poderão ser aplicadas em decorrência da futura prestação de serviços que venham a ser contratadas pelo consumidor.

Parágrafo único. Fica facultado às concessionárias de serviços públicos continuados formularem consulta, por escrito, ao consumidor, que deverá se manifestar formalmente a respeito da opção para receber sua fatura por meio eletrônico, sem prejuízo, no entanto, de continuar recebendo a fatura impressa nos termos do *caput* deste artigo.

Art. 2º O descumprimento do disposto no *caput* do art. 1º desta Lei, por parte da concessionária de serviços públicos continuados, constitui prática abusiva, conforme definida nos incisos do art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e isenta o consumidor de eventual

cobrança de multa e de encargos decorrentes do atraso no pagamento da referida fatura, desde que motivado em decorrência de tal prática.

Parágrafo único. Além da sanção prevista no *caput* deste artigo, a concessionária de serviços públicos continuados que infringir o disposto no art. 1º desta Lei sujeitar-se-á às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. Esta Lei entra em vigor no prazo de trinta dias de sua publicação oficial.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Faz-se necessário que as concessionárias de serviços públicos continuados voltem a enviar ao consumidor suas faturas mensais, com antecedência mínima de trinta dias, em papel e mediante via postal, pois as empresas têm se valido da remessa das faturas por e-mail ou noutro formato eletrônico (a exemplo de mensagens por SMS) para se eximirem dessa obrigação legal de informar seus clientes.

Essa prática constitui-se num claro abuso e desrespeito ao consumidor que vem sendo cometido pelas concessionárias de serviços públicos continuados, a exemplo das operadoras de telefonia móvel ou de serviços de acesso à internet e televisão por assinatura.

Há que se considerar principalmente que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), nos arts. 74 e 75 da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 – que “Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC” - já confere ao consumidor de seus serviços a possibilidade de exigir das operadoras, sem qualquer tipo de ônus, a emissão de documento de cobrança em separado para cada serviço por elas prestado e determina que o documento de cobrança (fatura) deve ser entregue ao consumidor com antecedência

mínima de cinco dias da data de vencimento. Entendemos que o prazo de cinco dias de antecedência é muito exíguo e pode acarretar problemas para o consumidor, razão pela qual propomos a modificação para o prazo de dez dias antecedência da data de vencimento da respectiva fatura.

A resolução da Anatel ainda prevê que a Prestadora (a concessionária de serviços públicos continuados) deve disponibilizar o documento de cobrança no espaço reservado ao consumidor na internet e, havendo autorização prévia e expressa, o documento de cobrança pode passar a ser fornecido apenas por meio eletrônico. Quanto a esse dispositivo, temos também outra discordância com o que dispõe a supramencionada resolução e optamos por inserir um parágrafo único ao art. 1º de nosso Projeto de Lei, estabelecendo que será facultado às concessionárias de serviços públicos continuados formularem consulta, por escrito, ao consumidor, que, por sua vez, deverá se manifestar formalmente a respeito de sua opção de receber sua fatura por meio eletrônico, sem prejuízo, no entanto, de continuar recebendo a fatura impressa em seu domicílio cadastrado.

A regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) prevê que os demonstrativos e faturas dos serviços prestados devem ser apresentados de maneira clara, explicativa e indevassável discriminando o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao consumidor. Mais uma vez, consideramos que essa disposição da resolução da Anatel carece de ser aprimorada e propomos estabelecer a obrigatoriedade de que a fatura contenha i) os respectivos custos devidos pela prestação do respectivo serviço, relativos ao período mensal; ii) informe claramente e em destaque a existência de: a) eventual novo preço ou tributo, caso tenha ocorrido reajuste; b) novas e supervenientes condições contratuais que poderão ser aplicadas em decorrência da futura prestação de outros serviços contratados pelo consumidor.

Apesar de algumas das medidas ora propostas já estarem contidas na supramencionada resolução da Anatel, é fato que nos chama atenção as empresas virem descumprindo constantemente tal norma, quando sem que sequer estejam sendo verdadeiramente punidas pela agência ou simplesmente recorrem judicialmente das multas aplicadas. Esse comportamento, aliás, tem sido frequente e resulta na absurda e inaceitável rotina dessas multas punitivas de dezenas de milhões de reais se tornarem inócuas.

Importante lembrar que o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, inciso III, já prevê que, dentre os direitos básicos do consumidor, se insere o direito à informação clara e adequada sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de **quantidade**, características, **composição**, qualidade e **preço**, bem como sobre os riscos que apresentem.

Dessa forma, confiamos que as medidas ora propostas evitarão que, doravante, o consumidor brasileiro continue a ser surpreendido ao deixar de receber em dia sua fatura, em função das empresas a terem lhe enviado por meio eletrônico ou por qualquer outro meio impróprio, sem que a recebam em papel impresso pelos Correios ou similar.

Dada a relevância da matéria para o aprimoramento do rol de direitos do consumidor brasileiro, esperamos contar com o indispensável apoio de nossos Pares para a aprovação desta proposição durante sua tramitação nas Comissões temáticas desta Casa.

Sala das Sessões, em 4 de fevereiro de 2019.

Deputada **EDNA HENRIQUE**  
**PSDB/PB**

**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 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 V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

### Seção IV Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (["Caput" do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994](#))

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; ([Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994](#))

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. ([Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994](#))

XI - *Dispositivo acrescido pela [Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na \[Lei nº 9.870, de 23/11/1999\]\(#\)](#)*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. ([Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995](#))

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999)*

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. *(Inciso acrescido pela Lei nº 13.425, de 30/3/2017, publicada no DOU de 31/3/2017, em vigor 180 dias após a publicação)*

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

.....

## CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de



proteção ao consumidor nos demais casos. (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993*)

.....

.....

## 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, VI e VII.

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. 72, inciso VIII e parágrafo único.

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**

#### **TÍTULO V DA COBRANÇA**

.....

#### **CAPÍTULO III DA FORMA DE PAGAMENTO PÓS-PAGA**

Art. 73. A forma de pagamento pós-paga da prestação do serviço envolve a entrega sem ônus do documento de cobrança ao Consumidor referente ao período faturado que deve corresponder, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço.

Art. 74. O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme e deve conter, sempre que aplicável:

I - a identificação do período que compreende a cobrança e o valor total de cada serviço, e facilidades cobradas, bem como de promoções e descontos aplicáveis;

II - a identificação do valor referente à instalação, ativação e reparos, quando sua cobrança for autorizada pela regulamentação;

III - o número do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora que emitiu o documento;

IV - o número da central de atendimento da Anatel;

V - a identificação de multas e juros aplicáveis em caso de inadimplência;

VI - a identificação discriminada de valores restituídos;

VII - detalhamento dos tributos, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 28 de dezembro de 2012;

VIII - campo “Mensagens Importantes”, que deve conter, dentre outros:

- a) referência a novos serviços contratados no período;
- b) alterações nas condições de provimento do serviço no mês de referência, inclusive promoções a expirar;
- c) término do prazo de permanência;
- d) reajustes que passaram a vigorar no período faturado;
- e) alerta sobre a existência de débito vencido; e,
- f) que o relatório detalhado dos serviços prestados está disponível na internet, e que pode ser solicitado, por meio impresso, de forma permanente ou não, a critério do Consumidor.

IX - a identificação do(s) Plano(s) de Serviços ao(s) qual(is) o Consumidor está vinculado, inclusive por seu número de identificação, sempre que aplicável.

Parágrafo único. O disposto no inciso VIII deste artigo não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte.

Art. 75. A qualquer tempo, o Consumidor pode requerer, sem ônus, a emissão de documento de cobrança em separado para cada serviço prestado.

§ 1º O Consumidor pode solicitar a emissão permanente do documento de cobrança em separado para cada serviço prestado.

§ 2º A solicitação prevista no § 1º deve ser dirigida à Prestadora responsável pelo cofaturamento, que adotará as providências necessárias ao atendimento da solicitação do Consumidor.

§ 3º Este dispositivo não se aplica aos serviços incluídos na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações.

.....  
 .....  
**FIM DO DOCUMENTO**