



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 320, DE 2019

(Da Sra. Edna Henrique)

Dispõe sobre o prazo para restabelecimento do serviço de telecomunicações após adimplemento de débito pelo consumidor.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3432/2012.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre o prazo para restabelecimento do serviço de telecomunicações após adimplemento de débito pelo consumidor.

Art. 2º Nos casos de inadimplemento com relação a serviço de telecomunicações, caso o consumidor efetue o pagamento do débito, o serviço deve ser restabelecido no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

Parágrafo único. O prazo mencionado no caput deve ser contado a partir do momento do conhecimento pela prestadora da efetivação da quitação do débito.

Art. 3º A infração desta Lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, bem como à reparação de eventuais danos causados ao consumidor nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

JUSTIFICAÇÃO

Serviços de telecomunicações são praticamente indispensáveis para a vida cotidiana da população brasileira. Entretanto, nem sempre se percebe por parte das prestadoras o zelo necessário com um serviço tão importante na atualidade. Com isso, tem-se que as prestadoras de serviços de telecomunicações estão sempre entre as líderes de reclamações.

Outra característica desses serviços é seu alto preço. O Brasil, segundo rankings internacionais, apresenta um dos serviços mais caros do mundo. Com esses preços, não é de se admirar que alguns consumidores possam, eventualmente, ter dificuldades para arcar com seus compromissos financeiros perante as prestadoras e, eventualmente, atrasar um pagamento.

Nesse cenário, é imprescindível que o tempo de restabelecimento do serviço após a quitação do débito seja o mais ágil possível. A Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL estabeleceu um parâmetro para essa questão. Em março de 2014, foi aprovado o Regulamento Geral de Direitos

do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, que, em seu artigo 100, estabelece prazo de 24 horas para desbloqueio de linhas telefônicas que foram bloqueadas por inadimplemento do consumidor.

Contudo, o que se observa na prática é um descumprimento generalizado dessa diretiva. Ocorre que as prestadoras não cumprem os ditames da Agência reguladora sob a alegação de que o prazo de comunicação do pagamento pela instituição financeira leva de 3 a 5 dias úteis, sujeitando o consumidor a dias sem acesso a um bem extremamente necessário. Essa situação não pode mais ser tolerada.

O objetivo deste projeto é justamente assegurar ao consumidor que ele poderá voltar a usufruir do serviço após quitado seu débito. Para isso, é necessário dar também às prestadoras garantias de que o débito foi devidamente regularizado. Assim, o projeto possibilita que o consumidor acelere o processo ao apresentar à operadora de telefonia o comprovante de pagamento de sua fatura, momento a partir do qual será contado o prazo de 24 horas para o restabelecimento do serviço.

Por todo o exposto e certo do impacto positivo para a população, peço o apoio dos ilustres Pares para a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em 04 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 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.

.....
.....

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 I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....
.....

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 VI DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU INSERÇÃO DE CRÉDITO

Art. 100. Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

Parágrafo único. Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês pro rata die.

Art. 101. No caso de celebração de acordo entre a Prestadora e o Consumidor para o parcelamento de débitos, o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado devem ser encaminhadas ao Consumidor em documento de cobrança separado.

Com fulcro no Acórdão nº 234/2014-CD, de 7 de julho de 2014, publicado no DOU de 8/7/2014, Seção 1, página 64, o Conselho Diretor da Anatel decidiu conceder, excepcionalmente e de ofício, maior prazo para adaptação das prestadoras ao ditame constante da parte final do caput do art. 101 do RGC, qual seja, a obrigação de envio dos valores correspondentes aos acordos de parcelamento de débitos em documentos de cobrança separados, que deverá ser concluída no prazo de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de publicação do RGC.

§ 1º É obrigatório o restabelecimento integral do serviço, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo Consumidor.

§ 2º No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a Prestadora pode suspender totalmente a prestação do serviço.

FIM DO DOCUMENTO