

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2019**  
(Do Sr. CELSO RUSSOMANNO)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, instituindo o direito do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura de receber reparaçāo da prestadora em caso de falha no fornecimento do serviço, em valor proporcional ao número de horas do período de interrupção no fornecimento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “*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*”, instituindo o direito do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura de receber reparaçāo da prestadora em caso de falha no fornecimento do serviço, em valor proporcional ao número de horas do período de interrupção no fornecimento.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º

XIII – receber reparaçāo da prestadora em caso de falha no fornecimento de serviço de telecomunicações de interesse coletivo, em valor proporcional ao número de horas do período de interrupção no fornecimento, desde que a falha não tenha sido por ele motivada.

” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, as operadoras de telefonia, banda larga e TV por assinatura têm sido alvo de frequentes críticas por parte dos assinantes dos serviços. Essa situação levou as empresas do segmento a ocupar a indesejável liderança do *ranking* de queixas registradas perante os órgãos de defesa de consumidor.

De acordo com os dados divulgados em março deste ano pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 2018 os serviços de telefonia fixa e de telefonia móvel corresponderam aos dois segmentos de mercado mais demandados junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec. Juntos, esses serviços tiveram computadas 387 mil das 2,2 milhões de reclamações, denúncias e consultas endereçadas aos Procons no período. Além disso, segundo o mesmo levantamento, os grupos Oi, Vivo/Telefonica, Claro/Net e TIM ocuparam o topo da relação das empresas mais reclamadas<sup>1</sup>.

Um dos principais motivos da insatisfação dos usuários decorre da má prestação dos serviços. Apesar da pujança econômica do setor das telecomunicações, o nível de investimentos das empresas na modernização e ampliação da infraestrutura de redes e de suporte aos assinantes ainda está muito aquém das necessidades do público consumidor.

Um dos efeitos desse descaso se reflete nas sucessivas falhas no fornecimento dos serviços, que resultam não somente em transtornos para os usuários, mas também em perda de produtividade para a nossa economia. Nem mesmo o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Geral de Telecomunicações<sup>2</sup>, que já asseguram aos assinantes o direito de reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, têm contribuído para inibir as condutas lesivas praticadas pelas operadoras.

Em resposta a este cenário, em 2007 a Anatel publicou a Resolução nº 477/07, que instituiu o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal –

---

<sup>1</sup> Informação disponível na página <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/03/15/telecomunicacoes-lideram-ranking-de-reclamacoes-de-consumidores-em-2018.ghtml>, consultada em 23/05/19.

<sup>2</sup> Leis nºs 8.078/90 e 9.472/97, respectivamente.

mais conhecido como telefonia celular. Em seu art. 28, esta norma determina que “*A prestadora deve oferecer reparação ao Usuário afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação*”.

No entanto, a aprovação desse dispositivo também não foi suficiente para estimular as empresas a melhorar a qualidade dos serviços fornecidos. Por esse motivo, oferecemos o presente projeto com o intento de consolidar expressamente em lei o direito do assinante de telefonia, banda larga e TV por assinatura a ser indenizado em caso de falha na prestação do serviço, em valor proporcional ao período de interrupção no seu fornecimento.

A intenção da proposição é conferir maior clareza e efetividade a um direito já estabelecido pela legislação em vigor, mas cujos efeitos ainda não são devidamente aplicados nas práticas consumeristas. Em caso de descumprimento ao disposto na proposta, as prestadoras serão submetidas às sanções já previstas na Lei Geral de Telecomunicações, que vão desde a simples advertência até a caducidade da outorga.

Dessa forma, considerando a importância da matéria para os milhões de consumidores dos serviços de telecomunicações no País, conclamamos o apoio nos nobres Pares para a aprovação do presente projeto.

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de 2019.

Deputado CELSO RUSSOMANNO