

AVULSO NÃO
PUBLICADO.
PROPOSIÇÃO DE
PLENÁRIO.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 3.432-A, DE 2012**

(Da Sra. Erika Kokay)

Modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, definindo prazo de restabelecimento de serviço nos casos que especifica; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. WALTER IHOSHI).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (MÉRITO E ART. 54, RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

(*) Atualizado em 5/8/19 para inclusão de apensado

S U M Á R I O

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer vencedor
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão
- Voto em separado

III – Projeto Apensado: 320/19

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”, definindo prazo para restabelecimento de serviço contratado mediante adesão, no caso em que a suspensão ocorra por motivo alheio à vontade do consumidor.

Art. 2º O artigo 14 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 14
.....

§ 1º-A Ocorrendo suspensão de serviço contínuo por motivo alheio à vontade do consumidor, o prazo de restabelecimento fica limitado a vinte e quatro horas, contadas da apresentação de reclamação pelo usuário.

.....(NR)”.

Art. 3º O artigo 51 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 51
.....

XVI – eximam o prestador do serviço de obrigações de continuidade.(NR)”

Art. 4º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do artigo 66-A, com a seguinte redação:

“Art. 66-A Deixar de restabelecer serviço suspenso à revelia do consumidor, no prazo previsto em lei.

Pena – Detenção de três meses a um ano e multa de R\$ 1.000,00 (hum mil reais por dia de atraso).

§ 1º Não se aplica a disposição nos casos em que a suspensão seja determinada por autoridade judiciária ou constitua penalidade aplicada ao fornecedor do serviço.

§ 2º A multa prevista neste artigo será aplicada por dia de atraso.”

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços públicos prestados sob concessão ou autorização, nos quais a relação de consumo é regulada por contratos de adesão, estão entre os que registram maior número de reclamações de usuários.

Entre estes, destacam-se a telefonia fixa, a telefonia celular e a

TV por assinatura, que se mantêm, há uma década, na incômoda posição de recordistas de reclamações nas listas das entidades de proteção ao consumidor.

Uma reclamação recorrente contra esses serviços relaciona-se à morosidade em restabelecer a conexão após algum incidente técnico ou em decorrência de desacordo como o usuário a respeito de cobrança ou desempenho.

Com vista a solucionar esse aspecto, oferecemos proposta a esta Casa vedando a previsão, nos contratos de adesão, de cláusulas que eximam a operadora de obrigações de continuidade, além de determinar um prazo de 24 horas para o restabelecimento do serviço.

Esperamos, com a iniciativa, estimular uma relação mais respeitosa entre operadora e consumidor de serviços públicos em geral, e de serviços de telecomunicações em particular. Esperamos, pois, contar com o apoio de nossos ilustres Pares para a discussão e aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 14 de março de 2012.

Deputada ERIKA KOKAY

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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 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).

CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção II Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (VETADO);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (VETADO).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. [*\(Parágrafo com redação dada pela Lei nº 9.298, de 1/8/1996\)*](#)

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (VETADO).

TÍTULO II DAS INFRAÇÕES PENAIIS

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposo;

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (VETADO).

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PARECER VENCEDOR

I e II – RELATÓRIO E VOTO DO RELATOR

O presente Projeto tem por escopo inserir dispositivos no Código de Defesa do Consumidor, para dispor sobre o restabelecimento de serviço contínuo, quando sua suspensão ocorreu por motivo alheio à vontade do consumidor.

O relator, ilustre Deputado Paulo Pimenta, a quem cumprimos por seu trabalho, aprimorou significativamente a proposição ao, por exemplo, considerar as hipóteses de força maior.

Gostaríamos de trazer à discussão um ponto adicional que merece ser observado. Embora em sua justificção, a autora mencione que o foco da proposição reside nos **“serviços públicos prestados sob concessão ou autorização, nos quais a relação de consumo é regulada por contratos de adesão”**, a sua redação não esclarece quais são esses serviços, o que nos causa preocupação quanto à eficácia jurídica da proposta. **Menciona a autora que, entre esses serviços públicos estão: telefonia fixa, telefonia celular e tv por assinatura.**

Por isso, entendemos que a lei deva ser mais clara e objetiva possível, mencionando de modo inequívoco a quem compete cumprir a norma. Nos parece que, no caso concreto, sejam também as concessionárias de serviços públicos que fornecem água e energia elétrica, uma vez que a interrupção do fornecimento nesses casos provoca sério transtorno ao consumidor.

Neste sentido, nossa sugestão gira em torno de uma emenda para esclarecer esse ponto. Contemplando as melhorias feitas pelo ilustre relator e, na

hipótese de concordância quanto ao nosso posicionamento, o diploma legal a ser modificado não seria o Código de Defesa do Consumidor, mas sim a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

Por esse motivo, para sanar esse vício, concluímos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.432, de 2012, das emendas oferecidas pelo relator, com a subemenda substitutiva que oferecemos.

Sala da Comissão, 15 de maio de 2013.

WALTER IHOSHI
Deputado Federal – PSD/SP

SUBEMENDA SUBSTITUTIVA PROJETO DE LEI Nº 3.432, de 2012

Dê-se a seguinte redação ao Projeto de Lei nº 3.432, de 2012:

NOVA EMENTA: Modifica a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, definindo prazo de restabelecimento de serviço nos casos que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências, definindo prazo para restabelecimento de serviço contratado, no caso em que a suspensão ocorra por motivo alheio à vontade do consumidor.

Art. 2º. O Art. 9º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte § 5º:

“Art. 9º
.....

§ 5º Ocorrendo suspensão de serviço contínuo de que trata esta Lei por motivo alheio à vontade do consumidor, o prazo de restabelecimento fica limitado a vinte e quatro horas, contado da apresentação de reclamação pelo usuário, salvo caso de força maior”. (NR)

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

Sala da Comissão, 15 de maio de 2013.

WALTER IHOSHI

Deputado Federal – PSD/SP

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, opinou pela aprovação, com substitutivo, do Projeto de Lei nº 3.432/2012, nos termos do Parecer do Relator do Vencedor, Deputado Walter Ihoshi, contra o voto em separado do Deputado Fernando Coelho Filho, primitivo relator.

Estiveram presentes os Senhores Deputados José Carlos Araújo - Presidente; Felipe Bornier, Eli Correa Filho e Roberto Teixeira - Vice-Presidentes; Aureo, Carlos Souza, Chico Lopes, Fernando Coelho Filho, Francisco Chagas, Henrique Oliveira, Ivan Valente, José Chaves, Júlio Delgado, Paulo Freire, Paulo Wagner, Reguffe, Ricardo Izar, Severino Ninho, Deley e Nilda Gondim.

Sala da Comissão, em 7 de agosto de 2013.

Deputado **JOSÉ CARLOS ARAÚJO**
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PROJETO DE LEI Nº 3.432, DE 2012

Dê-se a seguinte redação ao Projeto de Lei nº 3.432, de 2012:

NOVA EMENTA: Modifica a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, definindo prazo de restabelecimento de serviço nos casos que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências, definindo prazo para restabelecimento de serviço contratado, no caso em que a suspensão ocorra por motivo alheio à vontade do consumidor.

Art. 2º. O Art. 9º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte § 5º:

“Art. 9º

§ 5º Ocorrendo suspensão de serviço contínuo de que trata esta Lei por motivo alheio à vontade do consumidor, o prazo de restabelecimento fica limitado a vinte e quatro horas, contado da apresentação de reclamação pelo usuário, salvo caso de força maior”. (NR)

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

Sala da Comissão, em 7 de agosto de 2013.

Deputado **JOSÉ CARLOS ARAÚJO**
Presidente

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO FERNANDO COELHO FILHO

I – RELATÓRIO

Em reunião ordinária deliberativa realizada hoje, em decorrência da ausência momentânea do Relator, Dep. Paulo Pimenta, tive a honra de ser designado Relator Substituto da presente proposição e acatei na íntegra o seguinte parecer do Nobre Parlamentar.

O Projeto de Lei nº 3.432, de 2012, de autoria da nobre deputada Érika Kokay, determina que, ocorrendo a suspensão de serviço contínuo, por motivo alheio à vontade do consumidor, o prazo para o reestabelecimento fica limitado a vinte e quatro horas, contado da apresentação de reclamação pelo usuário.

Igualmente determina a aplicação da pena de detenção de três meses a um ano, bem como multa de um mil reais, por dia de atraso, ao fornecedor de serviços que deixar de restabelecer o serviço suspenso à revelia do consumidor.

Para tais propósitos, altera os artigos 14 e 51 e inclui o artigo 66-A, todos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC).

Na justificação a autora frisa o grande número de reclamações dos usuários dos serviços públicos prestados sob concessão ou autorização, nos quais a relação de consumo é regulada por contratos de adesão. Entre as reclamações mais frequentes, está a morosidade no restabelecimento dos serviços.

Conclui salientando a necessidade de criar medidas que estimulem a relação mais respeitosa entre as operadoras de serviços e os consumidores.

Nos termos regimentais (art. 24, II), compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição.

II – VOTO

Analizamos o projeto da nobre deputada Érika Kokay e podemos observar que trata-se de proposta oportuna e conveniente em defesa do consumidor brasileiro, sendo este considerado vulnerável nos termos do Artigo 4º, inciso I da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Proteção e Defesa do Consumidor, in verbis:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/03/1995).

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor.”

Esta vulnerabilidade evidencia-se no relacionamento dos consumidores com as prestadoras de serviços contínuos, especialmente telefonia, internet e televisão por assinatura, serviços estes que normalmente são oferecidos mediante contratos de adesão. A interrupção desses serviços e a demora no restabelecimento são os transtornos mais frequentes aos consumidores.

Porém, consideramos demasiado rigor na norma estabelecida no artigo 4º da presente proposição, onde determina como infração penal o seu descumprimento, além disso, as sanções administrativas estabelecidas pelo art. 56 do CDC são compatíveis com a infração objeto da proposição em exame. O que observamos atualmente é a falta de cumprimento das normas existentes pelos órgãos responsáveis e não a ineficácia destas.

Nesta senda, sugerimos a exclusão do artigo 4º do projeto em apreciação, bem como o acréscimo dos termos, “salvo caso de força maior”, ao final do parágrafo 1º-A que estipula o artigo 2º do presente projeto.

Pelo acima exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.432, de 2012, com as alterações sugeridas nas emendas que seguem.

Sala da Comissão, em 07 de agosto de 2013.

Deputado **FERNANDO COELHO FILHO**

EMENDA SUPRESSIVA

Suprima-se o artigo 4º do Projeto de Lei N.º 3.432, de 2012.

JUSTIFICATIVA

Consideramos demasiado rigor na norma estabelecida no artigo 4º da presente proposição, onde determina como infração penal o seu descumprimento, além disso, as sanções administrativas estabelecidas pelo art. 56 do CDC são compatíveis com a infração objeto da proposição em exame. O que observamos atualmente é a falta de cumprimento das normas existentes pelos órgãos responsáveis e não a ineficácia destas.

Sala da Comissão, em 07 de agosto de 2013.

Deputado **FERNANDO COELHO FILHO**

EMENDA ADITIVA

Acrescente-se á parte final do parágrafo 1º do artigo 2º, do Projeto de Lei N.º 3.432, de 2012 a seguinte expressão, “salvo caso de força maior”, ficando o texto da seguinte forma:

“Art. 2º O artigo 14 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com as seguintes alterações:

*“Art. 14
.....”*

§ 1º-A Ocorrendo suspensão de serviço contínuo por motivo alheio à vontade do consumidor, o prazo de restabelecimento fica limitado a vinte e quatro

horas, contadas da apresentação de reclamação pelo usuário, salvo caso de força maior.”

.....(N R)”.

JUSTIFICATIVA

O consumidor é considerado a parte vulnerável na relação comercial com as prestadoras de serviços contínuos, especialmente telefonia, onde este serviço é normalmente oferecido mediante contrato de adesão. A interrupção deste serviço e a demora no restabelecimento são os transtornos mais frequentes aos consumidores.

Porém, há situações em que é impossível o retorno do serviço no prazo estipulado neste Projeto de Lei, que são os casos de força maior.

Nos últimos anos testemunhamos diversas catástrofes em nosso país, enchentes, temporais, deslizamentos, etc. Nestes casos as operadoras ficam impossibilitadas de retomar os serviços no prazo de 24 horas, sendo viável considerar estas situações para não correremos o risco de gerar demandas judiciais desnecessárias.

Para ilustrar melhor nossa justificativa segue o conceito de força maior:

“Força maior

Inevitabilidade de consequências de uma conduta humana ou fenômeno da natureza. Distingue-se do caso fortuito porque este é sempre resultante da ação do homem e os efeitos são imprevisíveis. A força maior relaciona-se com a inevitabilidade, ao passo que a nota fundamental do caso fortuito é a imprevisibilidade.

Força maior (direito civil) - É um acontecimento relacionado a fatos externos, independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações. Esses fatos externos podem ser: ordem de autoridades (fato do príncipe), fenômenos naturais (raios, terremotos, inundações, etc.) e ocorrências políticas (guerras, revoluções, etc.). Ver art. 393 do Código Civil.”

Sala da Comissão, em 07 de agosto de 2013.

Deputado **FERNANDO COELHO FILHO**

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.

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 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 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
