

**AVULSO NÃO
PUBLICADO.
PROPOSIÇÃO DE
PLENÁRIO.**



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 190-B, DE 2011 **(Dos Srs. Weliton Prado e Ricardo Izar)**

Obriga a prestadora do serviço de banda larga a justificar por escrito ao solicitante o motivo da impossibilidade de instalação do serviço no endereço solicitado; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. AUREO RIBEIRO); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela rejeição (relator: DEP. JOSÉ CHAVES).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

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

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário – Art. 24, II, “g”.

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

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

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei obriga a prestadora do serviço de banda larga a justificar por escrito ao solicitante o motivo da impossibilidade de instalação do serviço no endereço solicitado.

Art. 2º A prestadora de serviço de telecomunicações de conexão à rede mundial de computadores deverá apresentar ao solicitante, no prazo de uma semana, a justificativa por escrito do motivo da impossibilidade de instalação do serviço no endereço solicitado.

§ 1º A obrigação de que trata o *caput* aplica-se a qualquer prestadora de serviço de telecomunicações de conexão à rede mundial de computadores, independentemente da tecnologia empregada para fornecer o serviço.

§ 2º O descumprimento ao disposto no *caput* sujeitará a prestadora de telecomunicações às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

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

JUSTIFICAÇÃO

A Internet consolida-se a cada dia como uma fonte inesgotável de informações para a capacitação profissional do trabalhador e a formação educacional do estudante. O Brasil, em especial, tem acompanhado a tendência mundial de disseminação do acesso à rede mundial de computadores. Segundo o Barômetro Cisco de Banda Larga, no primeiro semestre de 2008, o País superou a expressiva marca de 10 milhões de conexões à Internet em alta velocidade.

Não obstante a relevância da banda larga para o desenvolvimento econômico e social do Brasil, o usuário do serviço por vezes se vê prejudicado pela falta de transparência das operadoras. É o que ocorre quando o consumidor, ao solicitar a instalação da banda larga, tem seu pedido negado pela prestadora sem a devida justificativa formal sobre a impossibilidade do pleito. Ao manifestar-se apenas informalmente ao cliente, a operadora não demonstra comprometimento com as alegações apresentadas ao usuário.

Essa questão ganha dimensão à medida que, de acordo com a regulamentação vigente, a prestadora está obrigada a ofertar o serviço em condições não discriminatórias a todos os assinantes localizados na área especificada no termo de autorização. Portanto, ao não observar essa norma, a operadora estará incorrendo em infração. Por conseguinte, como a empresa não é obrigada a prestar

esclarecimentos por escrito ao solicitante, ela acaba por impedir que o consumidor disponha dos meios necessários para argumentar em juízo contra os motivos alegados pela operadora, caso não concorde com eles.

Por essa razão, apresentamos o presente Projeto de Lei com o objetivo de obrigar as prestadoras de banda larga a apresentar ao solicitante, no prazo de uma semana, a justificativa por escrito do motivo da impossibilidade de instalação do serviço no endereço solicitado. Acreditamos que a medida proposta contribuirá significativamente para aumentar a transparência na prestação do serviço, em benefício da coletividade.

Pelas razões expostas, conclamamos os Ilustres Pares a apoiar a proposição apresentada.

Sala das Sessões, em 8 de fevereiro de 2011.

Deputado **WELITON PRADO**
PT – MG

Deputado **RICARDO IZAR**
PP – SP

<p style="text-align: center;">LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</p>

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.

.....

**COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E
 INFORMÁTICA**

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 190, de 2011, de autoria do nobre Deputado Welinton Prado, obriga a operadora de banda larga a justificar por escrito ao requerente o motivo da impossibilidade da instalação do serviço no endereço solicitado. Em caso de descumprimento do disposto no projeto, a prestadora estará sujeita às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – a Lei Geral de Telecomunicações – LGT.

O Projeto de Lei em exame foi distribuído inicialmente a esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, para a apreciação do mérito da matéria. Durante o prazo regimental, não foram oferecidas, nesta Comissão, emendas à proposição.

De acordo com o despacho expedido pela Mesa da Câmara dos Deputados, a iniciativa legislativa em análise também deverá ser apreciada pelas Comissões de Defesa do Consumidor (mérito) e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados).

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Nos últimos quinze anos, o progresso empreendido no setor de telecomunicações, ao mesmo tempo em que contribuiu para a ampliação da oferta dos serviços no País, também se constituiu em um dos principais sustentáculos para

o desenvolvimento econômico e social do Brasil no período. Não obstante os inegáveis benefícios proporcionados pela expansão do segmento, o exame do gigantesco número de queixas apresentadas pelos usuários contra as operadoras demonstra que as relações de consumo ainda têm muito a evoluir.

Nesse sentido, consideramos oportuna a iniciativa proposta pelo autor da proposição em tela de obrigar as empresas de telecomunicações a prestar informações ao consumidor sobre a impossibilidade de instalação do serviço de banda larga no endereço por ele indicado. Além de conferir a devida transparência à relação comercial, a medida harmoniza-se com a legislação consumerista, ao contribuir para que o usuário possa exercer na plenitude um dos principais direitos consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor – o direito de informação.

Não obstante o inegável mérito da proposta ora apreciada, optamos por oferecer contribuições ao texto original do projeto com o intuito de torná-lo menos oneroso para ambos os polos da relação de consumo. Em nosso entendimento, a alternativa mais simples e objetiva para obter informações confiáveis sobre a viabilidade da instalação do serviço consiste na consulta a um banco de dados público mantido pela operadora, onde constem informações sobre a possibilidade de atendimento à solicitação do usuário.

Dessa forma, antes mesmo de encaminhar requerimento formal à operadora solicitando a instalação do serviço, o cidadão poderá consultar o sítio na internet da prestadora e, mediante a inserção do código de endereçamento postal da localidade objeto da pesquisa, terá acesso a informações sobre a viabilidade do seu pleito. Esse procedimento, além de desburocratizar o processo de solicitação de instalação do serviço, obriga as operadoras a disponibilizar para a população, em tempo real e de forma transparente, as localidades onde há oferta efetiva de banda larga, bem como as respectivas velocidades ofertadas.

Além disso, para não prejudicar os consumidores que não dispõem de acesso à internet para consulta direta ao sistema informatizado da operadora, propomos que o canal telefônico de relacionamento mantido pela empresa possa ser empregado como meio alternativo para a prestação de informações sobre as localidades onde o serviço de banda larga está disponível.

Com a aprovação das medidas propostas, o consumidor não será obrigado a submeter-se ao dissabor de aguardar por longos períodos de tempo até que seja finalmente informado sobre a impossibilidade de contar com o serviço desejado. As operadoras, por sua vez, ver-se-ão desincumbidas do ônus administrativo imposto pelo projeto de lei original, sem que haja prejuízo para o solicitante do serviço.

Em razão dos argumentos elencados, o voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 190, de 2011, na forma do SUBSTITUTIVO que apresentamos em anexo.

Sala da Comissão, em 25 de abril de 2012.

Dep. AUREO - PRTB/RJ
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 190, DE 2011.

Obriga a prestadora do serviço de banda larga a manter sistema de informações no seu sítio na Internet que permita a consulta, por qualquer interessado, sobre a possibilidade de instalação do serviço em endereço localizado na sua área de prestação.

O Congresso nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei obriga a prestadora do serviço de banda larga a manter sistema de informações no seu sítio na Internet que permita a consulta, por qualquer interessado, sobre a possibilidade de instalação do serviço em endereço localizado na sua área de prestação.

Art. 2º A prestadora do serviço de telecomunicações de conexão à rede mundial de computadores em banda larga deverá criar e manter atualizado, em seu sítio na Internet, sistema de informações que permita a consulta, por qualquer interessado, sobre a possibilidade de instalação do serviço em endereço localizado na sua área de prestação.

§ 1º A obrigação de que trata o *caput* se aplica a qualquer prestadora do serviço de telecomunicações de conexão à rede mundial de computadores em banda larga, independentemente da tecnologia empregada para fornecer o serviço.

§ 2º A consulta deverá ser realizada pelo interessado mediante a inserção do Código de Endereçamento Postal do endereço objeto da consulta.

§ 3º O sistema de que trata o *caput* também deverá permitir a consulta de informações sobre as velocidades de banda larga disponíveis no endereço solicitado.

§ 4º As informações sobre a possibilidade de instalação do serviço e as velocidades disponíveis na localidade também poderão ser obtidas mediante consulta do interessado à central telefônica de relacionamento mantida pela prestadora.

§ 5º A prestadora do serviço de telefonia manterá registro, junto a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, das áreas atendidas e das empresas afiliadas ou subcontratadas habilitadas a comercializar acessos nas mesmas.

§ 6º O descumprimento ao disposto neste artigo sujeitará a prestadora de telecomunicações às sanções previstas na Lei nº 9,472, de 16 de julho de 1997.

Art. 3º Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 25 de abril de 2012.

Dep. **AUREO - PRTB/RJ**
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, com substitutivo o Projeto de Lei nº 190/2011, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Aureo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Eduardo Azeredo - Presidente, Carlinhos Almeida - Vice-Presidente, Alexandre Cardoso, Antonio Imbassahy, Ariosto Holanda, Arolde de Oliveira, Aureo, Décio Lima, Dr. Adilson Soares, Francisco Floriano, Gilmar Machado, Hermes Parcianello, Luciana Santos, Luiza Erundina, Manoel Junior, Marcelo Aguiar, Paulo Foletto, Paulo Marinho Junior, Ratinho Junior, Ricardo Archer, Rogério Peninha Mendonça, Ronaldo Nogueira, Rubens Otoni, Sandro Alex, Sibá Machado, Augusto Coutinho, Claudio Cajado, Duarte Nogueira, Emanuel Fernandes, Esperidião Amin, Felipe Bornier e Izalci.

Sala da Comissão, em 27 de junho de 2012.

Deputado **EDUARDO AZEREDO**
Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 190, de 2011, de autoria do Deputado Weliton Prado, obriga a operadora de banda larga a justificar por escrito ao requerente o motivo da impossibilidade da instalação do serviço no endereço solicitado.

No caso de descumprimento da norma, a prestadora fica sujeita

às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – a Lei Geral de Telecomunicações – LGT.

O projeto foi aprovado com Substitutivo pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, encerrado o prazo regimental de cinco sessões, o projeto não recebeu emendas.

Cabe-nos, neste momento, analisar a questão no que tange à proteção e defesa do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

II - VOTO DO RELATOR

Nossa posição nesta Comissão é de buscar a devida proteção e defesa do consumidor brasileiro. No entanto, o bom senso nos leva a uma análise das relações de consumo sempre atenta ao necessário equilíbrio nessas mesmas relações.

A Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, – Lei Geral de Telecomunicações – definiu, em seu artigo 5º, o respeito aos direitos do consumidor entre os princípios que norteiam a supracitada lei. Essa mesma lei, em seu Artigo 19, atribui à Agência Reguladora – Anatel – competência para normatizar o setor de telecomunicações.

Os serviços de telecomunicações que possibilitam a oferta de acesso à rede mundial de computadores a assinantes dentro de uma área de prestação são o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), disciplinado pela Resolução da Anatel nº 272 de 9 de agosto de 2001 e o Serviço Móvel Pessoal (SMP), disciplinado pela Resolução da Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007.

Observa-se que, no âmbito do SMP, já existe a obrigatoriedade de divulgação de informações sobre áreas de cobertura ao usuário, por parte da prestadora, tanto pelo sítio na Internet como por outros meios. Desta forma, no que tange à prestação de serviços de banda larga por meio do SMP o projeto de lei ora em análise acabaria sendo inócuo.

No serviço fixo, um usuário só pode adquirir o serviço de banda larga se houver disponibilidade do mesmo no local contratado, não havendo a possibilidade de o assinante adquirir serviço em local situado fora da área atendida pela rede da prestadora. O regulamento do SCM impõe à prestadora do serviço o dever de atender a todos os assinantes de forma não discriminatória, e dá a estes o direito de encaminhar reclamações à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor, caso sintam-se lesados.

Ainda, caso o consumidor se sinta prejudicado, pode encaminhar reclamação aos órgãos competentes, tendo o inciso VII do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor – CDC – dispositivo para garantir a facilitação da defesa de seus direitos pela inversão do ônus da prova.

A inversão do ônus da prova torna obrigação da prestadora comprovar, perante a Anatel, os organismos de defesa do consumidor e ao Poder Judiciário, que não agiu em desconformidade com a regulamentação do serviço, ao declarar impossibilidade de instalação no endereço solicitado.

Além disso, é obrigação da prestadora do SCM manter um centro de atendimento telefônico aos assinantes do serviço, com discagem gratuita. Através deste, o assinante pode solicitar quaisquer informações relativas à prestação de serviço, dentre elas a verificação da disponibilidade de instalação em determinado endereço, devendo a prestadora fornecer imediato esclarecimento.

Assim, acreditamos que já existe legislação específica, Lei Geral das Telecomunicações, bem como legislação genérica, Código de Defesa do Consumidor, que disciplinam a questão de forma a oferecer ao consumidor-usuário os meios legais suficientes para sua defesa e proteção.

Assim sendo, considerando as razões expostas, votamos pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 190, de 2011.

Sala da Comissão, em 18 de setembro de 2013.

Deputado JOSÉ CHAVES
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 190/2011, nos termos do Parecer do Relator, Deputado José Chaves.

Estiveram presentes os Senhores Deputados José Carlos Araújo - Presidente; Eli Correa Filho e Roberto Teixeira - Vice-Presidentes; Carlos Souza, Chico Lopes, Fernando Coelho Filho, Francisco Chagas, Paulo Wagner, Reguffe, Antônia Lúcia, Augusto Coutinho, Deley, Nilda Gondim, Walter Ihoshi e Weliton Prado.

Sala da Comissão, em 6 de novembro de 2013.

Deputado JOSÉ CARLOS ARAÚJO
Presidente

FIM DO DOCUMENTO