



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.335, 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 reparação da prestadora em caso de falha no fornecimento do serviço, em valor proporcional ao número de horas do período de interrupção no fornecimento.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3172/2019. EM RAZÃO DESSA APENSAÇÃO, DETERMINO QUE A CCTCI SEJA INCLUÍDA NA DISTRIBUIÇÃO DA MATÉRIA PARA SE PRONUNCIAR LOGO DEPOIS DA CDC.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 reparação 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 reparação 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 reclamadas¹.

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 Telecomunicações², 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 – 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

¹ 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.

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

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 05 de junho de 2019.

Deputado CELSO RUSSOMANNO

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.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso IV do *caput* deste artigo, a prestadora de serviço deverá divulgar em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, tabela com o valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.673, de 5/6/2018](#))

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

Aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP.

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 art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 6º da Lei nº 9.472 – Lei Geral de Telecomunicações - LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 642, de 15 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2005;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 444, de 27 de julho de 2007;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo nº 53500.007889/2005,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º O Anexo a esta Resolução entra em vigor 6 (seis) meses após a publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Revogar, na mesma data prevista no caput, a Resolução nº 316, de 27 de setembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União de 1º de outubro de 2002, e a Resolução nº 354, de 18 de dezembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União de 22 de dezembro de 2003.

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

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

.....

TÍTULO III

DAS REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SMP

CAPÍTULO I
DAS REGRAS APLICÁVEIS A TODOS OS PLANOS DE SERVIÇO

Seção I
Das Disposições Gerais

.....

Art. 28. 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.

Art. 29. *(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)*

Art. 30. A Prestadora de SMP pode deixar de proceder à Ativação de Estação Móvel ou suspender a prestação do SMP ao Usuário, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes:

I - se for verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela Anatel;

II - se o Usuário deixar de cumprir suas obrigações contratuais;

III - se o Usuário apresentar para Ativação modelo de Estação Móvel não certificado ou de certificação não aceita pela Anatel;

IV - se o Usuário apresentar para Ativação modelo de Estação Móvel não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela prestadora.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto no inciso IV às hipóteses em que a prestadora tenha deliberado alterar seus padrões tecnológicos e encontre-se em fase transitória de substituição das Estações Móveis de seus Usuários.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
