



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal DUARTE

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2023

(do Sr. **Duarte**)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações) para dispor sobre o direito do usuário de serviços de telecomunicações ao peticionamento direto ao órgão regulador.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o direito do usuário de serviços de telecomunicações de peticionar diretamente ao órgão regulador.

Art. 2º Fica renumerado para §1º o parágrafo único do art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, sendo acrescido o §2º ao mesmo artigo, com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....

§1º.....

§2º O direito de petição perante o órgão regulador previsto no inciso XI será exercido pelo usuário de forma direta e em qualquer tempo, não podendo estar condicionado a procedimentos prévios perante a prestadora de serviço ou outros órgãos.” (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

O setor de telecomunicações figura, ano após ano, entre os setores com maiores índices de insatisfação de consumidores e número de reclamações. Segundo boletim divulgado pela Secretaria Nacional do Consumidor com base em dados das plataformas Consumidor.gov.com e Procons, o setor responde por 21% das 3,3 milhões de queixas registradas em 2021, ocupando o segundo lugar na lista de reclamações. Na relação de empresas

Apresentação: 08/03/2023 18:45:41.083 - MESA

PL n.1019/2023





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal DUARTE

Apresentação: 08/03/2023 18:45:41.083 - MESA

PL n.1019/2023

com mais queixas registradas, constam no topo do ranking as operadoras Oi, com 104 mil; Vivo, com 73 mil; Claro, com 65 mil; e TIM, com 48 mil¹.

Pesquisas de satisfação e qualidade percebida, realizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel desde 2015, mostram ainda um elevado grau de insatisfação de consumidores dos serviços de telecomunicações, especialmente em relação ao atendimento, considerado pela Agência como um problema recorrente. Usuários se queixam de dificuldades em todos os canais de atendimento, muitas vezes piorado pelo uso de robôs, ligações cortadas, entre tantas outras dificuldades, revelando a baixa qualidade do serviço prestado pelas operadoras de telecomunicações e o constante desrespeito aos direitos dos consumidores.

Para solucionar problemas típicos como envio de faturas indevidas, disparidade com as indicações constantes da oferta referente à alteração do plano, ausência de sinal referente ao serviço, não reconhecimento da migração de portabilidade numérica, cobranças de serviços não solicitados, entre tantos outros, resta ao consumidor submeter-se ao péssimo atendimento das operadoras e, só então, não logrando êxito, dirigir-se à Anatel para abertura de uma reclamação, encaminhada à própria operadora para resposta ao consumidor no prazo de cinco dias úteis.

Tal procedimento adotado pela Anatel tem se mostrado pouco eficiente para coibir abusos das empresas prestadoras de serviço e desrespeito aos direitos do consumidor, impondo etapas desgastantes ao usuário, que não consegue obter soluções para seus problemas. Urge, portanto, que seja revisto, à luz das competências da Anatel na defesa e proteção dos direitos dos usuários, previstas na Lei Geral de Telecomunicações e no Decreto nº 2.338/1997.

Para tanto, propõe-se alterar o art. 3º da Lei Geral de Telecomunicações, de maneira a garantir que o direito de petição perante a Anatel, já previsto pelo inciso XI do mesmo artigo, possa ser exercido pelo usuário de forma direta e em qualquer tempo, não podendo estar condicionado a procedimentos prévios perante a prestadora de serviço ou outros órgãos. Além de um efeito dissuasivo sobre as operadoras, espera-se que a medida traga um ganho de eficiência sobre a prestação do serviço e do atendimento.

Trata-se ainda de importante medida de interesse público que fortalece o direito fundamental à proteção do consumidor pelo Estado, previsto no art. 5º, XXXII da Constituição Federal, bem como os direitos previstos no art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, que impõe aos órgãos públicos por si ou suas empresas, concessionárias e permissionárias, ou sob

¹ <https://tecnoblog.net/noticias/2022/03/16/oi-vivo-e-bradesco-lideram-reclamacoes-no-brasil-veja-lista-dos-procons/>



ExEdit



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal DUARTE

qualquer forma de empreendimento, a obrigação de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros, e quanto aos essenciais, contínuos.

Desta forma, o presente Projeto de Lei se coaduna com o propósito constitucional de atender aos consumidores, podendo colaborar para a efetivação dos seus direitos, bem como a facilitação do acesso aos serviços forma correta, razão pela qual, conclamamos os pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, 08 de março de 2023.

Deputado Federal DUARTE

PSB/MA

Apresentação: 08/03/2023 18:45:41.083 - MESA

PL n.1019/2023



CD233119320900
exEdit