

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **PROJETO DE LEI Nº 4.184, DE 2001**

(Apensado o Projeto de Lei nº 6.465, de 2002)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de inclusão dos números de telefone do Procon e da Anatel nas contas de telefonia fixa e móvel.

**Autor:** Deputado FERNANDO CORUJA

**Relator:** Deputado MARCOS ABRAMO

## **I - RELATÓRIO**

O projeto de lei em comento pretende estabelecer a obrigatoriedade de as empresas de telefonia fixa e móvel incluírem nas faturas mensais de serviços, emitidas contra seus clientes, o número do telefone do Procon da área de atuação, assim como o da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

A proposição apensada obriga os concessionários de serviços públicos em geral a informar o número do telefone da respectiva agência reguladora ou órgão concedente para prestar informações e receber reclamações do consumidor. Estabelece a mesma obrigatoriedade especificamente para as operadoras de telefonia. Determina que os fabricantes de bens e produtos sujeitos à fiscalização da Agência Nacional de Vigilância Sanitária façam constar, nas embalagens dos produtos, o número do telefone da citada agência, para dar informações e receber reclamações dos consumidores. Finalmente, obriga as operadoras de saúde complementar a informarem o número do telefone da

Agência Nacional de Saúde Complementar, com o mesmo propósito das agências anteriores.

A proposição foi examinada pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, onde foi aprovada, assim como a apensada, na forma de um substitutivo.

Neste órgão técnico não foram apresentadas emendas.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O projeto de lei em estudo, assim como o seu apensado, vem ao encontro dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, consubstanciada no art. 4º da Lei nº 8.078/90. A divulgação obrigatória, pelas empresas prestadoras de serviços públicos, dos números das linhas telefônicas dos órgãos públicos locais de defesa do consumidor e das agências reguladoras às quais estão afetas em todos os documentos ou publicidade que remeter aos seus usuários será mais um instrumento para a convergência dos interesses dos atores das relações de consumo: de um lado as prestadoras do serviço, que devem fornecê-lo dentro dos padrões de qualidade, segurança e desempenho estabelecidos pelos órgãos reguladores, e, de outro lado, os consumidores que têm facilitado o acesso tanto aos órgãos responsáveis pela fiscalização das prestadoras como aos passíveis de defendê-lo, quando houver necessidade de com eles se comunicarem.

Entendemos, contudo, que, no interesse da aglutinação das normas de defesa e proteção do consumidor, a obrigação deva estar contida na própria Lei nº 8.078/90, em vez de em lei autônoma, conforme expusemos no parecer elaborado na primeira Comissão. Ademais julgamos que a lei deva obrigar não apenas as concessionárias de telefonia, mas o conjunto de prestadoras de serviços públicos. Como as operadoras de saúde complementar e as empresas produtoras de bens e produtos sujeitos à fiscalização da Anvisa não são prestadoras de serviços públicos, entendemos não cabe incluí-las na obrigação pretendida.

Em face do exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.184, de 2001, e do Projeto de Lei nº 6.465, de 2002, apensado, na forma do Substitutivo adotado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

Sala da Comissão,                      de                      de 2004.

Deputado MARCOS ABRAMO  
Relator