

**PROJETO DE LEI N.º \_\_\_\_\_, DE 2004**  
**(Do Sr. Dr. HELENO)**

Dispõe sobre o acréscimo dos incisos XIII e XIV à Lei n.º 9.472/97, visando suspender, temporariamente, o pagamento de uma fatura telefônica sempre que houver dúvidas do usuário sobre o seu consumo e cria dispositivo automático para que uma ligação seja desconectada, automaticamente, todas as vezes que o usuário deixar de falar no sistema por dez segundos, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - O Art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos: XIII e XIV:

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

I -.....  
.....

XIII - a suspender, automaticamente o pagamento de sua fatura telefônica todas as vezes que o usuário reclamar sobre os valores de seu consumo, até que a empresa se pronuncie, por escrito, a respeito de sua reclamação, sem sofrer quaisquer tipos de retaliação por parte da empresa (cobrança de juros ou colocação do usuário no SERASA);

XIV - que a empresa prestadora de serviço disponibilize um sistema que desconecte, automaticamente, uma chamada telefônica, todas as vezes que o usuário interromper a sua fala por dez segundos.

Art. 2º - Esta lei entra em vigor 60 (sessenta dias) após a data de sua publicação.

## **J U S T I F I C A Ç Ã O**

A Lei n.º 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 n.º 8, de 1995.

No seu artigo 3º, a lei especificada enumera os direitos do usuário de serviços de telecomunicações sem fazer qualquer abordagem com relação aos usuários que não concordando com o montante de seu débito, procuram a empresa para justificar esse excesso de gastos, sendo porém obrigados ao pagamento da fatura na data de seu vencimento.

Isso tem feito com que esse mesmo usuário fique, após reclamação com a empresa, na dependência do aguardo dessa justificativa, e quando for o caso, receber o ressarcimento de importância paga a maior. Em caso de não efetivação desse pagamento, algumas retaliações têm sido feitas por parte da empresa, quais sejam: suspensão do serviço e até colocação do nome do usuário no SERASA.

A nossa proposta é que durante o tempo em que estiver sendo providenciada por parte da empresa uma justificativa plausível para o excesso de gasto do usuário, o pagamento da fatura seja suspensa, temporariamente, sem quaisquer outros acréscimo à fatura, nem colocação do nome do usuário no SERASA.

Não obstante a empresa já proporcione O detalhamento da conta telefônica ao seu usuário, entretanto isso não tem sido suficiente pois muitas chamadas têm sido bastante questionadas e a empresa precisa de um prazo de

rastreamento dessas chamadas, o que, sempre ultrapassa o prazo de vencimento da fatura.

Com relação ao dispositivo automático de desligamento de chamada isso será de capital importância ao usuário, uma vez que muitos deles após o término da conversação se esquecem, em muitos aparelhos de finalizar a chamada, o que vem trazendo um gasto em excesso, uma vez que a ligação continua conectada, com consumo de impulsos.

Penso que a matéria em questão se reveste de maior importância, razão pela qual conclamo os nobres pares a apoiarem a presente proposta legislativa.

Sala das Sessões, 14 de setembro de 2004.

**Dr. HELENO  
PP/RJ**