

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

### **PROJETO DE LEI Nº 5.848, DE 2001 (Apenso o PL nº 4.146, de 2004)**

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações – LGT, para incluir, como direito do usuário de telecomunicações, o questionamento de débitos lançados em conta telefônica.

**Autor:** Deputado SILAS CÂMARA  
**Relator:** Deputado PAULO MARINHO

### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 5.848, de 2001, de autoria do ilustre Deputado Silas Câmara, tem por objetivo modificar a Lei Geral de Telecomunicações para incluir, como direitos do usuário de telecomunicações, o questionamento de débitos lançados em conta telefônica e a não obrigação do seu pagamento até a devida comprovação dos serviços prestados.

Na sua justificação, o autor da proposição salienta que o desequilíbrio de forças entre as prestadoras dos serviços de telecomunicações e os usuários comuns se revela injusta para o consumidor. Nesse contexto, contesta a prática abusiva executada pelas grandes operadoras de suspender o serviço telefônico de assinantes inadimplentes mesmo quando questionadas sobre débitos indevidos lançados na conta telefônica. Por essa razão, o nobre Parlamentar propõe o estabelecimento de legislação específica para combater essa distorção.

Foi apensado à proposição principal o Projeto de Lei nº 4.146, de 2004, de autoria do Deputado Dr. Hélio, que “*Dispõe sobre o*

*acréscimo dos incisos XIII e XIV à Lei nº 9.472, de 1997, 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”.*

Tal como na proposição principal, o autor do Projeto de Lei apensado salienta a necessidade da instituição de instrumento legal que suspenda temporariamente a cobrança de contas telefônicas que forem questionadas pelo usuário até que a operadora se manifeste por escrito sobre a reclamação. Além disso, obriga as prestadoras dos serviços de telefonia a tornar disponível para o consumidor um sistema que finalize as ligações telefônicas toda vez que os interlocutores interromperem a conversação por dez segundos. O autor argumenta que a ausência desse mecanismo causa prejuízos para os usuários que, após o término de uma conversação, se esquecem de finalizar a chamada.

De acordo com o despacho expedido pela Mesa da Câmara dos Deputados, os Projetos de Lei em exame deverão ser analisados pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela Comissão de Defesa do Consumidor, e pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas aos Projetos.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Consideramos de relevante interesse público as iniciativas propostas pelos autores dos Projetos de Lei nº 5.848, de 2001, e nº 4.146, de 2004, no sentido de oferecer condições de equilíbrio entre as prestadoras de telefonia e os usuários do serviço no que concerne ao questionamento de débitos lançados em conta telefônica considerados indevidos pelo assinante.

No entanto, cumpre-nos ressaltar que o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução n.º 85, de 30 de

dezembro de 1998, da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL –, estabelece, em seu art. 62, o disposto a seguir:

*“Art. 62 O Assinante tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela Prestadora, não se obrigando a pagamento dos valores que considere indevidos.*

*Parágrafo único. O pagamento dos valores questionados pelo Assinante somente poderá ser exigido pela Prestadora quando esta comprovar a prestação dos serviços objeto do questionamento.”*

De forma similar, a regulamentação da telefonia celular estabelece o direito do assinante de interrupção temporária da fluência de prazos para suspensão do serviço em caso de inadimplência, desde que o usuário conteste os débitos contra ele lançados em conta telefônica pela prestadora. A seguir, transcrevemos alguns dispositivos que constam do Anexo à Resolução nº 316, de 27 de setembro de 2002, da ANATEL, que regulamenta o Serviço Móvel Pessoal – SMP.

*“Art. 44. Havendo situação de inadimplência, a prestadora deve tomar as seguintes providências:*

*I – transcorridos 15 (quinze) dias do vencimento da conta de serviços: suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas terminadas que importem em débito para o Usuário;*

*II – transcorridos 15 (quinze) dias desde a suspensão parcial: suspender totalmente o provimento do serviço, inabilitando-o a originar e receber chamadas;*

*III – transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total do provimento do serviço: desativar definitivamente a Estação Móvel do Usuário e rescindir o Contrato de Prestação do SMP.*

...

*Art. 60. O Usuário pode questionar os débitos contra ele lançados mediante contestação dirigida à prestadora.*

...

*§ 3º A prestadora deve responder os questionamentos previstos neste artigo no prazo de até 30 (trinta) dias contado da contestação.*

*Art. 61 Nos Planos Pós-Pagos de Serviço a contestação dos débitos deve ser efetuada no prazo de até 90 (noventa) dias contado da data de vencimento da conta impugnada.*

*§ 1º Formulada a contestação do débito, fica suspensa a fluência dos prazos estabelecidos nos incisos I a III do art. 44 até que o Usuário seja notificado da decisão da prestadora.”*

O exame das normas mencionadas nos permite concluir que o objetivo proposto pelos autores das proposições em apreço já se encontra plenamente atendido no ordenamento jurídico nacional mediante legislação infra-legal.

Assim, conquanto reconheçamos serem méritoias as iniciativas dos autores dos Projetos de Lei em análise, não consideramos adequada a instituição de instrumento adicional para regular o questionamento de débitos lançados em conta telefônica considerados indevidos pelos assinantes do serviço.

Ademais, no que tange à proposta constante no Projeto de Lei nº 4.146, de 2004, de obrigar as empresas de telefonia a oferecer para o usuário um sistema que finalize a ligação telefônica toda vez que a conversação for interrompida por dez segundos, entendemos ser necessário tecer algumas considerações acerca da matéria.

Inicialmente, cumpre-nos salientar que a quantidade de consumidores que se beneficiariam da proposta em questão é extremamente reduzida. Além disso, não entendemos ser razoável querer imputar às operadoras o ônus pela instalação de um sistema destinado a favorecer, em última instância, os usuários que estariam utilizando de forma inadequada os recursos colocados a sua disposição.

Por fim, cumpre-nos ressaltar que o presente relatório foi elaborado com base no parecer apresentado à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática no ano de 2003 pelo então Relator do Projeto em análise, Deputado Moreira Franco, que não foi apreciado em tempo hábil por esse órgão.

Diante do exposto, nosso voto é pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 5.848, de 2001, e do seu apensado, o Projeto de Lei nº 4.146, de 2004.

Sala da Comissão, em 10 de junho de 2004.

# Deputado PAULO MARINHO

## Relator