

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 1.078, DE 1999. (Apensado o Projeto de Lei nº 1.861, de 1999)

Acrescenta o inciso XIII ao artigo 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, prevendo o detalhamento de todas as chamadas nas contas telefônicas.

Autor: Deputado Ronaldo Vasconcellos
Relator: Deputado Gustavo Fruet

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.078, de 1999, confere ao usuário do serviço de telecomunicações o direito de receber, gratuitamente, o detalhamento das ligações telefônicas efetuadas nas modalidades do sistema fixo ou móvel. Tal medida é efetuada com a introdução de novo dispositivo no artigo 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei Geral de Telecomunicações. O texto estabelece as informações que devem constar da conta telefônica: número chamado, cidade, estado ou país de destino, a hora e o dia da ligação, a duração e o valor cobrado.

O Projeto do Deputado Ronaldo Vasconcellos tramita conjuntamente com o Projeto de Lei nº 1.861, de 14 de outubro de 1999, de autoria do Deputado Luiz Sérgio. Acrescenta igual direito ao artigo 3º da Lei nº 9.472, de 1997, porém torna facultativo o direito à conta detalhada, devendo ser solicitada pelo usuário, omitindo se tal pedido terá ou não ônus ao cliente.

Argumenta o autor do Projeto de Lei nº 1.861, de 14 de outubro de 1999, que a discriminação de todas as ligações telefônicas, sejam

locais, interurbanas ou internacionais, é uma medida de transparência, uma vez que a privatização do setor de telecomunicações trouxe complexidade ao sistema, operado atualmente por uma dezena de prestadoras de serviço público que visam lucro. Assim, o modelo atual da conta telefônica não propicia ao usuário a clareza e a convicção de que está pagando um valor justo, uma vez que sequer sabe quais são, efetivamente, as ligações que estão sendo cobradas.

Os projetos de lei foram aprovados, com substitutivo, pela Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias. As modificações propostas ao projeto original foram o acréscimo do parágrafo único ao artigo 3º da Lei Geral de Telecomunicações, prevendo que o usuário poderá solicitar também informações adicionais além das previstas neste projeto, sem qualquer custo. O substitutivo também estabelece o prazo de noventa dias para a adaptação técnica daquelas prestadoras que não puderem cumprir de imediato o disposto na lei.

Findo o prazo, não foram apresentadas emendas nesta Comissão.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O registro, na conta de cobrança dos serviços, de todas as chamadas telefônicas efetuadas pelos consumidores faz parte de um clamor antigo do brasileiro, por ser pouco transparente o sistema atual. Quando o valor das contas era menor e se pagava alguns centavos pela assinatura básica, o controle minucioso da conta era irrelevante. Atualmente, o custo das operações de telefonia é alto, e cobrado por minutos, como é o caso da telefonia celular. Não raro, vemos contas que superam o valor de um salário-mínimo.

A proposta em apreciação adquiriu real importância para a economia do brasileiro, dado que o custo da telefonia tornou-se um item considerável do seu orçamento. Em contrapartida, os avanços tecnológicos propiciam que, por meio de softwares sofisticados, a especificação das ligações telefônicas, antes algo inviável, seja agora possível, sem grandes

custos adicionais e com razoável nível de confiabilidade, dado que o procedimento é todo automatizado.

Ademais, ao se obrigar as prestadoras de serviços de telecomunicações fixos e móveis a manterem registros de todas as chamadas telefônicas originadas em suas centrais e a prestarem essa informação ao consumidor no boleto de cobrança, se oferece, indiretamente, um atestado de idoneidade à própria empresa, hoje alvo de grande desconfiança por parte do cliente, reestabelecendo uma relação de confiança mútua entre empresa e cliente.

O sinal mais evidente de que o consumidor está insatisfeito com a situação atual é revelado pela Central de Atendimento da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel. No ano passado, só o serviço de telefonia fixa foi objeto de 241.160 reclamações dirigidas à Anatel, sendo que 33,11 por cento foram relacionadas à cobrança. No sistema móvel, o quadro não é diferente, com 186.844 reclamações registradas em 2004, sendo 31,82 por cento relacionadas à cobrança.

Em diversas audiências nesta Casa, representantes da organização não-governamental Pro Teste - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, listaram as cobranças indevidas, ao lado do precariedade do atendimento telefônico ao consumidor por parte empresas, como as principais reclamações que chegam à entidade.

Ressaltamos que a própria Anatel, nos novos contratos com as concessionárias do Serviço de Telefonia Fixo Comutado (STFC), que irão vigorar a partir de janeiro de 2006, adicionou o parágrafo 4º à cláusula 11.6, segundo o qual “a concessionária se obriga a fornecer, mediante solicitação do assinante, documento de cobrança com nível mínimo de detalhamento que permita identificar para cada chamada o número do telefone chamado, a data e horário de realização, a duração e o seu respectivo valor, nos termos da regulamentação”.

Também foi acrescido parágrafo 5º a essa cláusula, estabelecendo que “é facultada à concessionária a cobrança pelo fornecimento a que se refere o parágrafo anterior, observado o disposto no Capítulo XIV, nos termos da regulamentação.”

Ou seja, a Anatel admite a necessidade concreta dos usuários e a viabilidade técnica das empresas de detalhamento de contas. Porém, não assegura a gratuidade desse direito. Não fosse essa particularidade, poderíamos até considerar desnecessário aprovar uma lei sobre algo que já consta dos novos contratos de uma das modalidades do serviço. Achamos, porém, que deve ser assegurada, também, a gratuidade deste detalhamento.

Além disso, constatamos que o Código de Defesa do Consumidor inclui entre os direitos do cliente “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta da quantidade, características, composição, qualidade e preço” (Art. 6º, inciso III da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Dessa forma, não resta dúvida de que a discriminação da conta telefônica é uma obrigação das empresas, e não um “favor” a ser prestado aos seus clientes e, por isso, não pode ser cobrada. Por essas razões, entendemos que o substitutivo aos projetos em exame, apresentado pela Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, é, no mérito, adequado. No entanto, detectamos algumas imperfeições quanto à técnica legislativa, motivo pela qual estamos propondo o substitutivo em anexo.

Portanto, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei nº 1.078, de 1999 e do apensado Projeto de Lei nº 1.861, de 1999, na forma do substitutivo ora apresentado.

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado Gustavo Fruet
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 1.078, DE 2005

(Apensado o Projeto de Lei nº 1.861, de 1999)

Altera o artigo 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, prevendo o detalhamento de todas as chamadas nas contas telefônicas.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso XIII e o parágrafo único ao artigo 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para prever detalhamento de todas as chamadas nas contas telefônicas

Art. 2º Acrescente-se ao artigo 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o inciso XIII e o parágrafo único, com a seguinte redação:

“Art. 3

XIII – a receber, gratuitamente, as contas a pagar do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP), contendo a discriminação de todas as ligações, sejam locais, interurbanas ou internacionais, com a menção, para cada chamada de, no mínimo, o número chamado, a cidade, o estado ou país de destino, a hora e o dia da prestação de serviço, a duração da chamada e o valor cobrado.

Parágrafo único. No caso de os dados previstos neste artigo serem insuficientes para o completo esclarecimento do usuário, este receberá, gratuitamente, qualquer informação adicional necessária.”

Art. 3º A Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel estabelecerá prazo não superior a noventa dias da data da publicação desta lei para o cumprimento do disposto neste artigo, nos casos em que não houver condições técnicas para a imediata adoção do previsto neste artigo.”

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

Sala da Comissão, em 10 de outubro de 2005.

Deputado Gustavo Fruet
Relator