

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 4.890, DE 2005

*Dispõe sobre o controle metrológico ao qual estão submetidos todos os instrumentos, equipamentos e sistemas, utilizados pelas empresas prestadoras de serviço pertencentes ao sistema nacional de telefonia, abrangendo toda a técnica de transmissão na prestação de serviço junto ao consumidor, incluindo as áreas de telefonia fixa (comercial, residencial e público), e móvel (celular), e que sejam empregados como aplicativo de transação comercial junto à sociedade.*

**Autor:** Deputado Carlos Mota

**Relator:** Deputado Luiz Antonio Fleury

### I - RELATÓRIO

O projeto de lei sob apreciação objetiva instituir a obrigatoriedade de calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas das empresas prestadoras de serviços de telefonia, utilizados para fins de aferição do consumo. Para efetivar a obrigatoriedade instituída, o projeto de lei aduz as seguintes disposições:

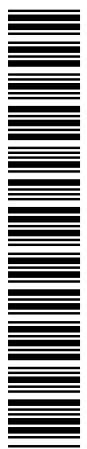
- atribui ao Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO, a execução do controle metrológico que garanta a confiabilidade das medições efetuadas;
- estabelece que, a critério do INMETRO, em casos específicos, a calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas possa ser



24B91F9424

substituída pela certificação oficial do processo de medição utilizado pela empresa;

- prescreve a emissão de autorização temporária, pelo INMETRO ou por órgãos por ele credenciados, no caso de os órgãos competentes não estarem capacitados a executar a calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas;
- institui a certificação compulsória de todo “produto comercializado como forma de crédito pré-pago junto ao consumidor nas áreas de telefonia”;
- atribui ao INMETRO o dever de realizar periodicamente, em campo, comparações de medidas de leituras nas áreas de telefonia fixa e móvel, junto às instalações dos consumidores, para comprovar a confiabilidade das medições realizadas pelas prestadoras de serviços;
- determina que o procedimento de medição para a comparação de leituras seja feito somente após prévia notificação ao consumidor, com sua concordância e prévio agendamento de data e hora;
- veda ao INMETRO, ou órgão por ele credenciado, na realização de medidas de comparação, praticar qualquer procedimento diverso do monitoramento e da duração do tempo das ligações efetuadas, com conhecimento de seu destino ou utilização;
- institui a obrigatoriedade de as empresas de telefonia disponibilizarem, no prazo de 5 (cinco) dias, o sistema de tarifação por elas utilizado, e comina multa, a ser estabelecida pela ANATEL, no caso de descumprimento;
- estipula que a comprovação de valores de medição, realizados pelas empresas de telefonia superiores ao estabelecido pelo INMETRO, implicará o ressarcimento ao consumidor da diferença apurada, além de cominação de multas;
- determina que, em toda conta fatura de serviços de telefonia fixa e móvel, constem, no mínimo, as seguintes informações: data da ligação,



24B91F9424

destino da ligação, descrição da cidade/estado, se em nível nacional, ou do país, se em nível internacional, horário de ligação, duração da ligação descrita na unidade de tempo, valor da ligação, tarifa utilizada, código da área e telefone chamado;

- concede ao consumidor a prerrogativa de solicitar ao INMETRO a verificação na sua instalação ou telefone, com vista ao controle metrológico da medição;
- determina que qualquer ligação telefônica, realizada pelo consumidor para atendimento referente a cadastro, habilitação, informações técnicas e solicitação de serviços técnicos de telefonia, não sofrerá tarifação;
- determina que, em toda ligação telefônica realizada por consumidor, que dependa da disponibilização de informações por parte de empresas que detenham telefone de prefixo de abrangência nacional, seja de 3 (três) minutos o tempo máximo de espera tarifado, e que, não ocorrendo o atendimento do consumidor, nenhuma tarifa seja cobrada;
- determina que o cancelamento de linha telefônica, quando solicitado pelo consumidor, seja processado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da solicitação formal do consumidor; sujeito o descumprimento a pena de multa a ser estabelecida pela ANATEL;
- estabelece que nenhum serviço complementar oferecido pelas prestadoras de serviços da área de telefonia fixa e móvel, tarifado, tais como secretaria eletrônica, pacote de inteligência máxima, entre outros, poderá ser disponibilizado sem prévia anuência do consumidor;
- institui a Certidão Positiva de Qualidade – CPQ, destinada a comprovar o controle metrológico e de qualidade dos instrumentos, equipamentos e sistemas utilizados na área de telefonia, a ser expedida pelo INMETRO ou órgãos credenciados, e obrigatória para a celebração, renovação e quaisquer outras espécies instrumentais, de convênios, consórcios, contratos ou acordos das empresas prestadoras de serviços da área de telefonia;



24B91FF9424

- atribui ao INMETRO a exclusividade de reconhecer a validade de Certificado de Calibração expedido por outros países, desde que signatários da Organização Internacional de Metrologia Legal – OIML;
- determina que a periodicidade obrigatória da calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas utilizados para a emissão de fatura de consumo não exclui a exigência prévia da “Aprovação de seu Modelo”, na forma das Leis nº 5.966/73 e nº 9.933/99;
- cria o selo comprobativo da calibração de instrumentos, equipamentos e sistemas, a ser neles afixados, em local de fácil visualização;
- determina que a manutenção e o conserto de instrumentos, equipamentos e sistemas, durante o prazo de validade da calibração ou autorização temporária, devam ser comunicados ao INMETRO ou aos órgãos credenciados, a fim de proceder-se a uma nova calibração;
- finalmente, estabelece que a cobrança pelos serviços de calibração, verificação, certificação e emissão de autorização provisória seja feita tomando, como referência, os valores consignados no Anexo da Lei nº 9.933, de 20 de novembro de 1999, e que ato do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, no prazo de 90 dias, a contar da publicação do Decreto que aprovará o Regulamento da Lei, editará normas para a execução dos serviços de calibração, certificação e expedição de autorização provisória.

Nesta Comissão, a matéria deverá ser analisada segundo a ótica da proteção e defesa consumidor. Aberto o prazo regimental de 5 (cinco) sessões, a partir de 12/04/2005, para a apresentação de emendas, nenhuma emenda foi recebida nesta Comissão.

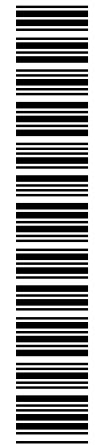
## II - VOTO DO RELATOR



24B91F9424

O Projeto de Lei nº 4.890/05 tem um propósito principal: instituir a obrigatoriedade de calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas das empresas prestadoras de serviços de telefonia utilizados para fins de aferição do consumo. Entretanto, trata-se de um projeto complexo, minucioso e de grande conteúdo técnico, cuja apreciação do mérito transborda o campo temático da Comissão de Defesa do Consumidor. Por essa razão, não se avalia neste parecer a íntegra da proposição. Não se discute a constitucionalidade e conveniência das competências atribuídas ao INMETRO, nem suas possibilidades técnicas de assumi-las, ou eventuais conflitos de competência legal com a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL. De igual forma, não se cogita da viabilidade técnica e econômica dos procedimentos de calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas e dos prazos para sua realização. Estas apreciações deverão ser realizadas pelos demais órgãos técnicos da Casa, aos quais a proposição também foi despachada. Nossa apreciação, por força regimental, cingir-se-á aos aspectos relativos à política de proteção e defesa do consumidor, a partir da presunção de que são adequados e viáveis os procedimentos técnicos propostos pelo projeto de lei.

Inicialmente, vimos apoiar a iniciativa do Autor, na medida em que a calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas utilizados pelas empresas de telefonia resultem em maior justeza e precisão das medições de consumo e faturamento dos serviços prestados, o que, evidentemente, dará ao consumidor segurança quanto aos valores das cobranças que lhe são apresentadas. A certeza quanto à aferição dos recursos tecnológicos envolvidos na medição dos tempos de conversação e de disponibilização das redes de transmissão de dados será um ponto a menos de controvérsia, quanto aos lançamentos efetuados nas faturas das empresas de telefonia. E isso não é pouco, porquanto as reclamações quanto a lançamentos indevidos, ligações não realizadas e tarifação incorreta são significativas, e o contraditório se faz de forma assimétrica, em desvantagem para o consumidor. De fato, entre os registros eletrônicos efetuados por elas e o mero testemunho em contrário do consumidor, as empresas, respaldadas na pretensa objetividade da máquina e no próprio interesse, desdenham das reclamações dos consumidores. Assim, a garantia de um órgão metrológico, comprometido com o interesse público de que



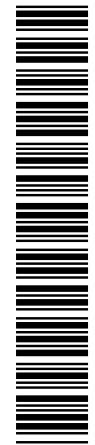
24B91F9424

as medições são corretas, certamente dará segurança e tranqüilidade ao consumidor.

O exame do projeto de lei revela ainda diversos dispositivos expressamente em favor do consumidor, entre os quais:

- o art. 11, que determina a análise da confiabilidade metrológica dos produtos comercializados sob a forma de crédito pré-pago, nas áreas de telefonia fixa e móvel (cartões telefônicos);
- o art. 13, que concede ao consumidor a faculdade de solicitar ao INMETRO, ou a órgão por ele credenciado, a verificação de sua instalação visando ao controle metrológico da medição;
- o art. 14, que estabelece a gratuidade das ligações realizadas pelo consumidor para atendimento referente a cadastro, habilitação, informações técnicas e solicitação de serviços técnicos às operadoras;
- o art. 15, que limita a 3 (três) minutos o tempo de tarifação das ligações que dependam de disponibilização de informações por parte das empresas, em telefone de prefixo de abrangência nacional, para atendimento relacionado à venda de produtos ou serviços, e determina a não cobrança da ligação se não ocorrer o atendimento;
- o art. 16, que fixa o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para o cancelamento de linha telefônica, contado a partir da solicitação do consumidor;
- e, finalmente, o art. 17, o qual determina que nenhum serviço complementar tarifado das operadoras de telefonia seja ativado, sem a prévia e expressa anuência do consumidor.

São todos eles dispositivos claros e objetivos, que dispensam explicitação, entretanto destacamos o prazo para o cancelamento de linha telefônica, uma vez que este tem sido um aborrecimento freqüente do consumidor, diante da demora com que as operadoras de telefonia atendem às solicitações de cancelamento, persistindo na cobrança da assinatura básica, a



despeito de o usuário já não mais utilizar a linha. Merece também destaque a limitação a 3 (três) minutos do tempo tarifado nas ligações tipo 0300, que o consumidor utiliza para obter informações de produtos, formular reclamações, entre outras solicitações, e que, comprehensivelmente, não contam com a agilidade do atendente, uma vez que o ônus da ligação é do consumidor.

Assim, considerando o propósito principal da proposição – assegurar aos usuários a confiabilidade das medições de consumo e de tarifação dos serviços de telefonia – e os dispositivos destacados que, segundo nosso entendimento, virão em benefício do consumidor e facilitarão a difícil relação com as empresas operadoras de telefonia no país, entendemos que a proposição merece a aprovação desta Comissão.

Ante o exposto, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 4.890, de 2005

Sala da Comissão, em 7 de junho de 2005.

Deputado **Luiz Antonio Fleury**

Relator



24B91F9424