



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.891-A, DE 2005

(Do Sr. Fernando de Fabinho)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as prestadoras de Serviço Móvel Pessoal a prestar informações ao assinante sobre a utilização dos créditos de cartão telefônico e os preços da modalidade pré-paga; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. ROBÉRIO NUNES).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Defesa do Consumidor :

- parecer do relator
- parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, determinando que prestadoras de Serviço Móvel Pessoal informem aos seus clientes, por meio de mensagem eletrônica e documento específico, o consumo e os preços na modalidade pré-paga.

Art. 2º Acrescente-se os incisos XIII e XIV ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º
.....

XIII – de ser informado, gratuitamente, quando cliente do Serviço Móvel Pessoal na modalidade pré-paga, por meio de aviso eletrônico exibido ao final de cada ligação efetuada, sobre a quantidade de créditos disponíveis, bem como sobre a data limite para sua utilização.”

XIV – de receber, gratuitamente, quanto cliente do Serviço Móvel Pessoal na modalidade pré-paga, mediante solicitação à prestadora, demonstrativo mensal de utilização dos créditos, contendo, no mínimo: o código de acesso de cada chamada, com menção da cidade, estado e país; a data, o horário, a duração e o valor da chamada e eventuais custos adicionais, bem como as especificações e valores do plano de serviço do assinante e a tributação incidente.”

Art. 3º. Esta Lei entra em vigor 6 (seis) meses após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

No Brasil, mais de 62 milhões de consumidores estão sendo desrespeitados diariamente. São os usuários do Serviço Móvel Pessoal, na modalidade pré-paga, que optaram por um sistema financeiramente vantajoso, mas

de pouca ou quase nenhuma transparência. A telefonia por cartão foi implantada em 1999 e se tornou um fenômeno, conquistando, em apenas cinco anos, uma legião de brasileiros que estavam à margem das modernas tecnologias da comunicação.

Mais do que popularizar o celular, que já foi ícone de luxo e riqueza, o pré-pago tornou-se ferramenta de trabalho essencial para pessoas que muitas vezes sequer dispõem de vínculo empregatício sólido, como faxineiras, bombeiros, vendedores autônomos e trabalhadores em geral. Devido à possibilidade de ser usado quase que exclusivamente para receber chamadas, o pré-pago passou a ser muito utilizado pelas classes “C” e “D”, representando 81% do total de telefones móveis existentes hoje no País. Nos últimos anos, houve uma verdadeira migração dos sistemas pós-pago e da telefonia fixa - cuja planta até mesmo encolheu - , para a modalidade pré-paga.

Com essa explosão de mercado, a telefonia móvel por cartão ganhou importância vital no setor de telecomunicações, mas o seu disciplinamento não acompanhou a mesma evolução. Em que pese existam hoje quatro usuários de pré-pago para cada cliente do sistema pós-pago, são apenas os últimos que têm o direito de acompanhar o que gastam e como usam o seu telefone, por meio de um extrato de conta mensal. Podemos afirmar, peremptoriamente, que quase um terço da população brasileira usa um serviço, mas tem pouco controle sobre ele.

Esse projeto objetiva tornar transparente a modalidade telefônica que está se firmando como a da preferência nacional. Estamos propondo que o usuário do sistema pré-pago tenha possibilidade de conferir, sistematicamente, quanto paga por uma ligação e se a operadora está efetivamente cobrando, de maneira justa e exata, o seu consumo. Se perguntarmos a qualquer cliente do pré-pago, poucos sequer saberão qual é o valor unitário de uma ligação local.

Ao habilitar uma linha e adquirir o cartão, o assinante sabe apenas que tem um determinado valor para gastar, num prazo máximo de 90 dias. Mas não dispõe de um mecanismo acessível para controlar, ele mesmo, os seus gastos, de modo a otimizar os recursos disponíveis, como, por exemplo, usar o horário de cobrança reduzida ou aproveitar eventuais promoções. Atualmente, para

saber o saldo de créditos, o usuário do pré-pago precisa ligar para sua operadora e assim obter uma informação que deveria ser inerente ao serviço.

O paradoxal é que, embora seja o modelo mais utilizado pelas camadas populares, o pré-pago é o que cobra os preços mais altos. O custo de um minuto de ligação local na telefonia pré-paga, corresponde, em média, a R\$ 1,40, contra menos de R\$ 0,60 na telefonia pós-paga, líquido de impostos. O que atrai o cliente no celular de cartão é a ausência de taxa mensal de assinatura.

Assim sendo, o que estamos propondo neste projeto é que, em primeiro lugar, se cumpra o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990). No artigo 6º da referida Lei, entre os direitos do cliente, está o de receber “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta da quantidade, características, composição, qualidade e preço”.

Criar mecanismos de aferição do uso do cartão, como o aviso automático no visor do aparelho da quantidade de créditos ainda disponíveis, não facilitará apenas a vida do consumidor, mas também beneficiará as empresas, na medida em que o cliente, hoje desinformado, acaba sendo conservador no uso do celular, gastando o mínimo possível. Se souber exatamente quanto custa o serviço e tiver a certeza de que não está sendo lesado na contagem dos minutos usados, certamente terá mais liberdade para utilizar melhor sua linha. Tanto é que, em média, o assinante de pré-pago gasta de R\$ 5,00 a 7,00 por mês, o que corresponde a menos de cinco ligações geradas.

Para estabelecer uma regra transparente, a tendência natural seria impor às prestadoras de Serviço Móvel Pessoal, indiscriminadamente, a obrigatoriedade de emissão e envio de extrato das chamadas efetuadas. No entanto, o custo operacional dessa medida implicaria gastos extras ao sistema, que fatalmente seriam repassados ao consumidor, majorando um serviço que já é oneroso e penalizando quem mais se deseja beneficiar.

Por isso, optamos pela adoção de uma solução suportada pela tecnologia do sistema, cada vez mais avançada e complexa, que é o aviso automático da quantidade de créditos restantes. Lembramos que esse sistema já é utilizado no Serviço Telefônico Fixo Comutado, por meio dos cartões telefônicos dos

Telefones de Uso Público (TUP), os “orelhões”. Esses cartões permitem monitorar, ao longo da chamada, a contagem automática regressiva dos créditos descontados. Por fim, para aquele usuário que fizer questão de obter demonstrativo mensal de gastos, ser-lhe-á facultada a opção pelo serviço, sem custos adicionais.

Tendo em vista o exposto, solicitamos dos Senhores Parlamentares o apoio para a APROVAÇÃO do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 14 de setembro de 2005.

Deputado FERNANDO DE FABINHO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

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 nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I

Dos Princípios Fundamentais

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

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

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....
.....

LEI N.º 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;

IX - (Vetado).

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O presente projeto de lei pretende alterar o art. 3º da chamada “Lei das Telecomunicações” para acrescentar direitos ao usuário de telefonia móvel na modalidade pré-paga.

De acordo com a proposição, o usuário de celular pré-pago passaria a ter direito de receber um aviso eletrônico, ao final de cada ligação, informando-lhe o total de créditos disponíveis e a data limite para sua utilização. Além disso, passaria a ter direito de receber, gratuitamente, mediante solicitação à operadora, demonstrativo mensal de utilização dos créditos, com informações referentes às chamadas realizadas, tais como: cidade, estado, país, horário, duração e valor da ligação efetuada, eventuais custos adicionais, bem como a especificação do plano de serviço do assinante e a tributação incidente.

Na justificação da proposta, o Autor nos dá conta de que já são mais de 62 milhões os usuários de celulares pré-pagos, e que, apesar desse expressivo número, o disciplinamento desse tipo de telefonia ainda não evoluiu o suficiente sequer para satisfazer os direitos básicos do consumidor, concernentes à informação clara e adequada sobre quantidade, características e preço dos serviços de telefonia. Atualmente, o usuário de telefonia celular não dispõe de meios acessíveis para controlar seus gastos com as ligações. Tampouco pode planejar o uso do celular, pois para obter o saldo de créditos, é obrigado a fazer uma ligação e perguntar à sua operadora.

Lembra-nos o Autor que a tecnologia necessária à implantação da proposta já está disponível, e é utilizada nos telefones públicos, que informam, ao longo da chamada, a contagem regressiva dos créditos descontados.

Dentro do prazo regimental, a proposição não recebeu emendas.

II - VOTO DO RELATOR

Ao nosso ver, a proposição em pauta é altamente meritória, pois vem atender uma real necessidade dos milhões de usuários de telefonia celular

pré-paga. Atualmente, o usuário é obrigado a ligar para a operadora para saber de quantos créditos ainda dispõe e do prazo que tem para utilizá-los. Muitas vezes, só fica sabendo que deve adquirir mais créditos, quando sua ligação é interrompida subitamente porque os créditos chegaram ao fim.

Em nosso entendimento, a relação de consumo entre as operadoras de telefonia celular pré-paga e seus clientes carece de equilíbrio e transparência, tal o grau de dificuldade existente para o consumidor obter informações básicas sobre o serviço que utiliza. O usuário tem que se esforçar muito para ter informações sobre tarifas, créditos, ligações efetuadas, etc.

Facilitar ao usuário acesso a informações sobre o preço pago pelas ligações efetuadas, bem como sobre os créditos que detém junto à operadora significa banir do mercado uma prática abusiva, que consiste em dificultar o acesso de milhões de consumidores a essas informações. Significa também tornar a relação de consumo entre usuário e operadora mais equilibrada e coerente com o direito que tem o consumidor de receber informações claras e adequadas sobre os serviços que utiliza, com especificação correta de quantidade, características e preço, conforme disposto no inciso III do art. 6º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pelas razões apontadas acima, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 5.891, de 2005.

Sala da Comissão, em 15 de março de 2006.

Deputado ROBÉRIO NUNES

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 5.891/2005, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Robério Nunes.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Iris Simões - Presidente, Jonival Lucas Junior - Vice-Presidente, Ana Guerra, Antonio Cruz, Dimas Ramalho, José Carlos Araújo, Luiz Antonio Fleury, Luiz Bittencourt, Marcelo Guimarães Filho, Osmânio Pereira, Pastor Pedro Ribeiro, Renato Cozzolino, Robério Nunes, Selma Schons, Zé Lima, Edinho Bez, Julio Lopes, Maria do Carmo Lara e Wladimir Costa.

Sala da Comissão, em 3 de maio de 2006.

Deputado IRIS SIMÕES
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
