

# 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 MARCELO BARBIERI

### 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 direito do consumidor, o questionamento de débitos contra ele lançados em conta telefônica e a desobrigação do seu pagamento até a devida comprovação dos serviços prestados.

Na sua justificação, o autor da proposição assinala que o desequilíbrio de forças entre o usuário e as prestadoras dos serviços de telecomunicações se revela injusta para o consumidor. Nesse contexto, contesta a prática abusiva adotada pelas empresas de suspender o serviço de assinantes inadimplentes mesmo quando questionadas sobre cobranças indevidas. 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. Heleno, 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”.*

De forma semelhante ao autor do Projeto principal, o Deputado Dr. Heleno ressalta 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 a tornar disponível para o consumidor um sistema que finalize a ligação toda vez que os interlocutores interromperem a conversação por dez segundos. O eminente Parlamentar argumenta que a ausência desse mecanismo causa prejuízos para os assinantes que, após o término de uma comunicação, se esquecem de finalizar a chamada.

De acordo com o despacho expedido pela Mesa da Câmara dos Deputados, as proposições em exame deverão ser apreciadas 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 a iniciativa proposta pelo autor do Projeto de Lei nº 5.848, de 2001, no sentido de oferecer condições de equilíbrio entre as operadoras e os usuários dos serviços de telecomunicações no que diz respeito ao questionamento de débitos pelo assinante.

Embora os regulamentos de telefonia fixa (Resolução nº 85, de 30 de dezembro de 1998, da Agência Nacional de Telecomunicações –

Anatel) e móvel (Resolução nº 316, de 27 de setembro de 2002, da Anatel) já assegurem ao usuário o direito de não arcar com débitos contra ele lançados que forem considerados indevidos, entendemos que os referidos instrumentos não são suficientes para proteger de forma adequada os interesses do consumidor.

Diante da importância do assunto, recomendamos que os dispositivos regulamentares mencionados sejam elevados à categoria hierárquica de norma legal, de maneira que se instrumentalize em lei matéria que hoje está prevista apenas em normatização infra-legal. Além disso, a adoção de uma lei dispondo sobre o tema desencorajará potenciais interpretações jurídicas que venham a argüir a legalidade da obrigação em questão.

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 assinante um sistema que finalize a ligação toda vez que a conversação for interrompida por dez segundos, julgamos fundamental tecer alguns comentários acerca da matéria.

O processo de tarifação telefônica é realizado de modo que, para cada ligação completada, a operadora registra os horários de início e de término da chamada, entre outras informações. A proposta de se determinar um ponto de finalização de tarifação baseado no conteúdo da chamada enfrentaria sérias dificuldades práticas de implementação. Isso porque qualquer sinal de voz intercambiado durante uma chamada é considerado parte integrante da ligação, que não é monitorada pela prestadora. Estabelecer dispositivos que contrariem esse procedimento pode ser interpretado como quebra de sigilo telefônico e, portanto, não deve ser estimulado.

Ademais, haja vista o reduzido número de consumidores que seriam beneficiados com a aprovação da medida em questão, não se justificaria exigir das empresas de telecomunicações a realização de vultosos investimentos para implantá-la.

Por fim, não entendemos ser razoável imputar às operadoras o ônus pela instalação de um sistema destinado a favorecer, em última instância, os usuários que estariam se utilizando de forma inadequada dos recursos colocados a sua disposição.

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

Sala da Comissão, em                      de                      de 2005.

Deputado MARCELO BARBIERI  
Relator