

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. ANTÔNIO BULHÕES)

Estabelece o direito do usuário de serviços de telefonia de ter seus pedidos de novos serviços confirmados por meio de correspondência, e de ter sua solicitação, quando feita pela via telefônica, gravada pela operadora.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece o direito do usuário de serviços de telefonia de ter seus pedidos de novos serviços confirmados por meio de correspondência, e de ter sua solicitação, quando feita pela via telefônica, gravada pela operadora.

Art. 2º O art. 3º da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos XIII e XIV:

“XIII – de ter suas solicitações de alterações nos serviços confirmadas por meio de correspondência;

XIV – de ter suas solicitações de alterações nos serviços, quando efetuadas por meio de ligação telefônica, gravadas pelas prestadoras.”

Art. 3º. Esta lei entra em vigor no ato de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Esta proposição, apresentada em 2006 pelo Dep. Marcos Abramo, foi arquivada em razão do término da legislatura e não pôde ser desarquivada pelo fato de o autor não ter retornado à Casa. Por esse motivo, reapresento este projeto de lei, que tem

como objetivo proteger os consumidores contra abusos cometidos por operadoras de telefonia.

Os usuários de serviços de telecomunicações têm sido surpreendidos pela incorporação incondicional de novos serviços, na maioria dos casos de forma onerosa, em seus contratos originais de prestação de serviço com as operadoras de telefonia. Esse tipo de prática, sem a solicitação dos usuários, tem-se tornado recorrente por parte das empresas, o que tem gerado insatisfações e reclamações, além da cobrança de valores sem que os usuários tenham sido informados.

Consciente de que tal situação deriva da ausência de uma legislação que a iniba, este Projeto de Lei visa obrigar as operadoras de telefonia a confirmar, por meio de correspondência, ainda que eletrônica, todas as solicitações de novos serviços feitas pelos usuários.

Além disso, o projeto prevê que tais solicitações, quando feitas por meio dos serviços de atendimento telefônicos das operadoras, sejam gravadas, o que garantirá maior segurança aos usuários.

Tais expedientes irão proporcionar aos consumidores maior controle sobre a prestação do serviço e inibirão os abusos praticados pelas empresas.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado ANTÔNIO BULHÕES