



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.271, DE 2007

(Do Sr. Antonio 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3811/2004.

APRECIÇÃO:

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

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 05 de junho de 2007.

Deputado ANTÔNIO BULHÕES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

LEI Nº 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. 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.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
