



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.766, DE 2007

(Do Sr. Celso Russomanno)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, assegurando ao usuário dos serviços de telefonia fixa e móvel o direito de obter, a qualquer tempo, informações gratuitas sobre as chamadas telefônicas realizadas.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-4239/2001.

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 altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, assegurando ao usuário dos serviços de telefonia fixa e móvel o direito de obter, a qualquer tempo, informações gratuitas sobre as chamadas telefônicas realizadas.

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

“Art. 3º.

.....

XIII – de receber gratuitamente, após cada chamada telefônica realizada, informações sobre o código de acesso de destino da ligação, data, hora, duração e custo da chamada, créditos disponíveis e débito mensal acumulado do usuário junto à prestadora.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor cento e oitenta dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A expansão dos serviços de telefonia empreendida no País a partir da década passada foi acompanhada pelo crescimento vertiginoso das reclamações de usuários perante a Anatel e as prestadoras.

Uma das principais fontes de conflitos entre consumidores e empresas tem sido a falta de transparência nas contas telefônicas emitidas pelas operadoras. A falta de instrumentos de acompanhamento em tempo real das ligações efetuadas pelo assinante impede que ele disponha de mecanismos efetivos para aferir a veracidade das cobranças apresentadas pelas prestadoras. Ao cidadão, agente hipossuficiente dessa relação, infelizmente resta apenas a alternativa de pagar a conta imposta pela companhia, sem margem prática para contestação.

Porém, com o desenvolvimento das novas tecnologias, já não se sustenta mais o argumento da existência de óbices técnicos que impeçam o

usuário de obter informações atualizadas sobre o seu consumo de serviços. Já estão disponíveis no mercado diversas soluções – inclusive genuinamente brasileiras – que permitem que o cliente acesse, a qualquer tempo, dados detalhados sobre todas as ligações realizadas por ele.

Diante desse quadro de distorções, o presente Projeto de Lei pretende garantir ao usuário dos serviços de telefonia fixa e móvel o direito de acessar, sem ônus, informações sobre os números discados e a data, hora, duração e custo das chamadas efetuadas, bem como sobre os créditos disponíveis e o débito mensal do assinante acumulado junto à operadora.

Em nosso entendimento, a proposta se coaduna perfeitamente com o princípio consagrado no Código de Defesa do Consumidor que assegura ao cidadão o direito de informação adequada e clara a respeito dos serviços prestados a ele. Portanto, esperamos, com a medida, eliminar uma das principais fontes de queixas do cidadão junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Em virtude dos motivos elencados, esperamos contar com o necessário apoio dos nobres Pares para a aprovação do Projeto de Lei apresentado.

Sala das Sessões, em 14 de agosto de 2007.

Deputado CELSO RUSSOMANNO

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.

**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
