

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. Pedro Eugênio)

Dispõe sobre pedido de suspensão
ou rescisão de contrato de prestação de
serviço de telecomunicações.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece a obrigatoriedade de as prestadoras de serviços de telecomunicações criarem canais múltiplos para solicitação de suspensão ou rescisão de contrato por parte do usuário.

Art. 2º As prestadoras de serviços de telecomunicações deverão criar canais de relacionamento múltiplos, como *call center*, *e-mail* e formulário no documento de cobrança, para que o usuário encaminhe pedido de suspensão ou rescisão de contrato junto à empresa.

Art. 3º O documento de cobrança ao usuário, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços, deverá conter também formulário para o pedido de cancelamento de contrato com o fornecedor, na forma da regulamentação.

§ 1º O formulário deverá ser pré-postado para o envio à qualquer região do País sem custo para o usuário.

§ 2º O prestador de serviço deverá enviar ao usuário, via postal ou por outra forma indicada pelo mesmo, comprovante de suspensão ou rescisão do contrato, bem como todos os dados relativos a débitos pendentes de quitação, assim como o respectivo documento de cobrança.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Tradicionalmente, a telefonia é um dos segmentos líderes do ranking de reclamações dos órgãos de defesa do consumidor, em especial o Procon. Em parte, na telefonia móvel, esse grau de insatisfação e a má qualidade dos serviços se deve ao rápido crescimento da planta, que saltou de 31.037.826 de julho de 2002 para 108.519.664 em julho de 2007. As empresas não tiveram capacidade instalada nem estrutura suficiente para fazer face à expansão abrupta do sistema. Na telefonia fixa, também houve uma rápida expansão, no período pós-privatização, com o aumento da base de assinantes de 12, 3 milhões em 1994 para 38,8 milhões em, 2002, muito embora a base esteja estagnada desde então.

Outra razão para o excessivo número de reclamações contra as telefônicas foi o fechamento das lojas de atendimento presencial, após a privatização das empresas estatais, a partir de 1998. Restou ao usuário, tão somente, a opção de atendimento via *call center*, que sempre esteve, igualmente, aquém das expectativas e das necessidades dos clientes. Os novos contratos de telefonia, tanto móvel quanto celular, obrigam a reabertura das lojas de atendimento presencial.

O novo Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), aprovado pela Resolução 477, de 7 de agosto de 2007, determina que as prestadoras deverão ter pelo menos uma loja para cada microrregião de 200 mil habitantes, dentro de 24 meses, e uma loja para cada microrregião de 100 mil habitantes, em até 48 meses. Também deverá haver uma loja para cada grupo de 400 mil habitantes.

Conforme as regras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), as empresas estão obrigadas a manter atendimento pessoal em todo o País. Mas, independente da reabertura de lojas, acreditamos que é preciso dar ao usuário o direito de escolher qual a interface que pretende utilizar para se relacionar com a operadora.

Um dos problemas é que, com o aumento da competição entre os operadores, seja no fixo ou no móvel, está cada vez mais difícil rescindir um contrato. Tem sido comum casos em que usuários passam longo tempo em *call centers* na tentativa de cancelar uma linha fixa, sem sucesso.

Esta medida que ora propomos visa proporcionar conforto ao usuário no sentido de ter várias opções para tomar a decisão de romper o contrato e adquirir os serviços de outra prestadora. Assim, é um mecanismo de fortalecimento da concorrência, ao assegurar que o cliente mude de operadora quantas vezes desejar, com agilidade e segurança. Nada mais estamos fazendo do que garantir os direitos do usuário, como o de suspensão ou interrupção do serviço prestado, quando solicitar.

Certos de que a proposta fortalecerá os direitos do consumidor, previstos na Constituição de 1988 e na legislação pertinente, como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), pedimos o apoio dos nobres colegas no sentido do acolhimento dessa proposição.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado PEDRO EUGÊNIO