

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2009
(Do Sr. Jefferson Campos)

Dispõe sobre a necessidade de anuência prévia dos clientes para o provimento de serviços adicionais pelas prestadoras de serviço telefônico fixo comutado.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece a obrigatoriedade de anuência prévia dos clientes quando do fornecimento de serviços adicionais pelas prestadoras do serviço telefônico fixo comutado.

Art. 2º Dependerá de anuência prévia do cliente por escrito, o provimento de serviços adicionais ofertados pelas prestadoras do serviço telefônico fixo comutado por meio de telefone, Internet ou qualquer outra forma de atendimento à distância.

§ 1º Aplica-se o disposto no caput aos serviços prestados gratuitamente ou mediante pagamento.

§ 2º Deverão ser encaminhadas aos clientes, juntamente com o termo de anuência, informações detalhadas sobre custos e sobre prazos e condições de cancelamento de cada serviço adicional.

§ 3º Por solicitação do cliente, o material referido no parágrafo anterior deverá ser encaminhado pela prestadora àqueles que já sejam usuários de serviços adicionais na data de publicação desta Lei.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 90 (noventa dias) após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Denúncias veiculadas na imprensa tornaram visíveis práticas abusivas por parte das prestadoras de serviço telefônico fixo que oferecem serviços do tipo “secretária eletrônica” ou “identificação de chamadas”, mas não esclarecem seus usuários sobre todos os custos relacionados com a operação dos referidos serviços. A falta de esclarecimento quanto aos procedimentos de cancelamento desses serviços adicionais é outro aspecto que tem motivado diversas reclamações dos clientes junto aos PROCON. Em alguns casos, os serviços adicionais são colocados à disposição dos assinantes de forma totalmente gratuita, porém sem o consentimento dos clientes, que podem não desejar o serviço por diversas razões.

A oferta desses serviços, por intermédio de centrais de venda por telefone ou pela Internet, também favorece as citadas práticas. No primeiro caso, porque ao vendedor só interessa informar as vantagens do serviço e os benefícios a serem auferidos com a sua

contratação. Os sítios das empresas também tendem a dar maior divulgação a esses aspectos positivos sempre com o objetivo de atrair novos clientes.

Para minimizar possíveis prejuízos impostos aos assinantes pelas empresas de telefonia fixa, optamos pela apresentação de projeto de lei que estabelece a necessidade de anuência prévia por escrito do usuário para o fornecimento de serviços adicionais. Obrigamos ainda que sejam encaminhadas juntamente com o termo de anuência informações detalhadas sobre os custos envolvidos e sobre o prazo e condições de cancelamento do serviço.

Esperamos que essa nossa iniciativa contribua para minorar o desequilíbrio hoje existente na relação entre usuários e prestadoras do serviço telefônico fixo comutado. Por essa razão, pedimos aos nobres Pares nesta Casa o necessário apoio para sua célere tramitação e aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2009.

Deputado Federal **Jefferson Campos**