



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.745, DE 2009

(Do Sr. Paulo Pimenta)

Acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para instituir a obrigatoriedade de oferta, pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações, de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

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 acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para instituir a obrigatoriedade de oferta, pelos prestadores dos serviços de telecomunicações, de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“Art. 3º

.....

XIII – de contar com serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet, que deverá estar disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, e ofertar todos os serviços disponíveis no Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone.”

Art. 3º Nas contas enviadas aos consumidores no período compreendido entre trinta dias e cento e cinquenta dias após a entrada desta lei em vigor, deverá constar, de maneira ostensiva, mensagem informando acerca da oferta de Serviço de Atendimento ao Consumidor via Internet, com a indicação clara do endereço da página na qual tal serviço está disponível.

Art. 4º O acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor via Internet será gratuito e o atendimento das solicitações que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor - CDC, estabelecido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, é um motivo de orgulho para o povo

brasileiro. Graças ao CDC, temos hoje um sistema de defesa do consumidor que é exemplo para o mundo inteiro. Porque o CDC era, em sua origem, já bastante avançado. Mas também porque constantes inovações vêm sendo a ele agregadas, seja por meio de mudanças em seu próprio texto, seja por inovações acessórias acrescentadas a outras legislações ancilares ao código.

É exatamente uma dessas legislações ancilares, que guarda grande relação com o Código de Defesa do Consumidor, que pretendemos alterar neste projeto de lei. Em consonância com a Política Nacional das Relações de Consumo, que estabelece, entre outros objetivos, a melhoria da qualidade de vida do consumidor, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, pretendemos alterar a Lei Geral de Telecomunicações (LGT), para tornar obrigatória aos prestadores dos serviços de telecomunicações a oferta de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet.

Hoje, nos serviços de telecomunicações, parece valer o velho ditado “casa de ferreiro, espeto de pau”. Enquanto diversas empresas oferecem páginas na Internet nas quais o consumidor pode acessar um sem número de serviços, a maioria das operadoras de telefonia continua ofertando serviços de atendimento ao consumidor apenas por telefone ou presencialmente. A Internet, uma poderosa ferramenta que pode ser utilizada com bastante comodidade pelos consumidores, é praticamente ignorada pelas operadoras no que concerne ao estabelecimento de canais para o recebimento de demandas de seus clientes.

Já que o mercado não tem resolvido a contento essa questão, entendemos que o Estado, no cumprimento do seu dever de zelar pelo bem estar do consumidor, tem o dever de garantir a oferta de serviço de atendimento ao consumidor via Internet pelas operadoras de telefonia. Por isso apresento esta proposição e, certo da sua conveniência e oportunidade, conclamo o apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 10 de agosto de 2009.

Deputado PAULO PIMENTA

**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 constitucionais 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.

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
