

PROJETO DE LEI Nº , DE 2011
(Do Sr. SANDES JUNIOR)

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.

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 de de 2011.

Deputado SANDES JUNIOR