



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 231, DE 2011

(Do Sr. Sandes Júnior)

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 À(AO) PL-1766/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação do Plenário

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 08 de fevereiro de 2011.

Deputado SANDES JUNIOR

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 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
