



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.309, DE 2011

(Do Sr. Ronaldo Fonseca)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com o objetivo de estabelecer o direito à informação no serviço de telecomunicações quanto ao consumo da franquia.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-6347/2005.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, com o objetivo de estabelecer o direito à informação no serviço de telecomunicações quanto ao consumo da franquia.

Art. 2º Acrescente-se o parágrafo único ao artigo 129 da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 129.....

.....

Parágrafo único – Os contratos das operadoras de telecomunicações deverão conter a obrigatoriedade de se oferecer ao usuário mecanismos de controle de consumo dos serviços de telecomunicações, entre eles o aviso automático via mensagem SMS sobre a utilização do pacote contratado, incluindo o fim da franquia e o esgotamento de crédito para uso de serviço, na forma da regulamentação.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 3 (três) meses após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O direito à informação é uma das maiores conquistas do consumidor, mas que ainda deve ser ampliado e consolidado em nosso País. O usuário dos serviços de telecomunicações, por exemplo, ainda está à margem desse novo conceito de cidadania, que é o de estar bem informado sobre os serviços e produtos que utiliza.

No Brasil, o setor de telecomunicações ainda é considerado uma “caixinha de surpresas” para o usuário, independente do serviço que ele utilize, seja telefonia fixa ou móvel no sistema pré ou pós pago ou acesso a dados digitais. A tecnologia evoluiu no sentido de oferecer cada vez mais recursos para controlar os sistemas de maneira automática, mas esses ganhos tecnológicos não se reverteram em benefícios ao consumidor do ponto de vista da transparência dos serviços que contrata.

Essa é uma das razões que levam o setor ao ranking dos mais assíduos no número de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor. No serviço privado, que é a telefonia móvel, em que pese os valores não sejam

regulados pelo governo, e sim pelo mercado, o usuário está sempre à mercê das empresas no que diz respeito ao preço que paga. Ele contrata certo número de créditos, mas não dispõe de informação suficiente para acompanhar o seu consumo, aferir o uso efetivo dos serviços e, portanto, planejar a sua fatura de maneira compatível com o seu orçamento.

Ou seja, o usuário geralmente não sabe quando seus créditos vão acabar e se a bilhetagem foi feita de maneira correta. No sistema pós-pago, não raro se é surpreendido com um valor de conta absurdo que dá origem a inúmeras e intermináveis contestações administrativas ou judiciais.

A LGT preconiza que se encontre um equilíbrio entre a modicidade de preços ou tarifas e a justa remuneração dos investidores do setor. Diz o artigo 2º da Lei que é dever do Poder Público: “I - garantir a toda a população o acesso às telecomunicações a tarifas e preços razoáveis em condições adequadas”. Já o § 4º do art. 108 da LGT assegura o direito ao equilíbrio econômico e financeiro do contrato.

O art. 6 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor, diz que “são direitos básicos do consumidor: (...) III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, característica, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.”

Com base nesses fundamentos, estamos propondo projeto de lei que altera a LGT no sentido de assegurar o direito do usuário de ter acesso a mecanismos para controlar a sua conta de telefone. Do ponto de vista técnico, com a digitalização do sistema telefônico, não há grande dificuldade em se programar um mecanismo que “avise” o consumidor sobre o término da sua franquia de dados ou minutos. Uma forma simples e de baixo custo seria o envio de mensagem SMS via celular.

Assim sendo, consideramos que a proposta, além de tecnicamente viável, assegura a evolução do sistema e solucionará vários problemas relativos à inadimplência.

Tendo em vista o exposto, solicitamos dos Senhores

Parlamentares o apoio para a APROVAÇÃO do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 11 de maio de 2011.

Deputado Ronaldo Fonseca

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. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

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.

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO II
DA CONCESSÃO

Seção IV
Das tarifas

Art. 108. Os mecanismos para reajuste e revisão das tarifas serão previstos nos contratos de concessão, observando-se, no que couber, a legislação específica.

§ 1º A redução ou o desconto de tarifas não ensejará revisão tarifária.

§ 2º Serão compartilhados com os usuários, nos termos regulados pela Agência, os ganhos econômicos decorrentes da modernização, expansão ou racionalização dos serviços, bem como de novas receitas alternativas.

§ 3º Serão transferidos integralmente aos usuários os ganhos econômicos que não decorram diretamente da eficiência empresarial, em casos como os de diminuição de tributos ou encargos legais e de novas regras sobre os serviços.

§ 4º A oneração causada por novas regras sobre os serviços, pela álea econômica extraordinária, bem como pelo aumento dos encargos legais ou tributos, salvo o imposto sobre a renda, implicará a revisão do contrato.

Art. 109. A Agência estabelecerá:

- I - os mecanismos para acompanhamento das tarifas praticadas pela concessionária, inclusive a antecedência a ser observada na comunicação de suas alterações;
- II - os casos de serviço gratuito, como os de emergência;
- III - os mecanismos para garantir a publicidade das tarifas.

.....

TÍTULO III
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PRIVADO

CAPÍTULO I
DO REGIME GERAL DA EXPLORAÇÃO

.....

Art. 129. O preço dos serviços será livre, ressalvado o disposto no § 2º do art. 136 desta Lei, reprimindo-se toda prática prejudicial à competição, bem como o abuso do poder econômico, nos termos da legislação própria.

Art. 130. A prestadora de serviço em regime privado não terá direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação.

Parágrafo único. As normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos .

.....

.....

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 III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

FIM DO DOCUMENTO
