

PROJETO DE LEI Nº , DE 2011
(Da Sra. ROMANNA REMOR)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, estabelecendo critérios de transparência na oferta do Serviço Móvel Pessoal.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, estabelecendo critérios de transparência na oferta do Serviço Móvel Pessoal.

Art. 2º Acrescente-se o art. 130-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 130-A. Na oferta do Serviço Móvel Pessoal, a prestadora deverá oferecer aos interessados informações precisas sobre a área efetivamente coberta pela prestadora na localidade, as áreas em que há falha ou redução de qualidade do sinal e os limites geográficos da área de tarifação local.

§ 1º Previamente à contratação do serviço, a prestadora deverá apresentar as informações de que trata o caput de forma individualizada a cada usuário, que deverá dar ciência do seu recebimento.

§ 2º As informações previstas no caput deverão estar disponíveis permanentemente no sítio na Internet da prestadora para consulta por qualquer interessado.”

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, a acelerada expansão dos serviços de telefonia celular foi acompanhada por um aumento considerável no número de queixas registradas contra as operadoras de telecomunicações. Grande parte das reclamações encaminhadas aos órgãos de defesa do consumidor resulta da falta de transparência das prestadoras ao ofertar o serviço.

Nos pontos de venda e nas campanhas publicitárias veiculadas pelas empresas, não raro são omitidos do público aspectos fundamentais vinculados à fruição do serviço, que só chegam ao conhecimento do usuário após o acesso efetivo aos recursos oferecidos pela operadora – ou seja, posteriormente à contratação do serviço. Isso ocorre, por exemplo, quando o consumidor detecta graves deficiências na qualidade do sinal da prestadora justamente nos locais onde mais necessita do serviço.

Essa prática abusiva contraria um dos mais importantes princípios do Código de Defesa do Consumidor – o direito de informação. Ao subtrair do cidadão a prerrogativa de dispor de informações prévias sobre o serviço que irá efetivamente consumir, cria-se um ambiente propício para a instalação de conflitos, onde o principal prejudicado é, em regra, o usuário. Essa situação adquire contornos ainda mais dramáticos ao considerarmos o gigantesco universo de assinantes que fazem uso do serviço de telefonia móvel, que já alcançou a expressiva marca de duzentas e trinta milhões de linhas ativadas no País.

No intuito de enfrentar esse problema, elaboramos o presente projeto de lei que tem por objetivo estabelecer critérios de transparência na oferta do Serviço Móvel Pessoal – SMP. A proposição determina que a empresa deverá oferecer aos interessados em contratar o serviço informações precisas sobre a área efetivamente coberta pela prestadora na localidade, as áreas em que há falha ou redução de qualidade do sinal e os limites geográficos da área de tarifação local.

Para assegurar o acesso do usuário a todos esses dados, condicionamos a contratação do serviço à ciência do assinante sobre as

informações de que trata o projeto. Além disso, para que o consumidor possa escolher a oferta mais adequada às suas necessidades dentre as disponíveis no mercado, o projeto determina que as informações mencionadas sejam disponibilizadas permanentemente nos sítios na Internet das operadoras para consulta por qualquer interessado.

Acreditamos que a proposição elaborada representa uma importante contribuição desta Casa para o aperfeiçoamento das relações consumeristas no setor de telefonia celular, pois oferecerá aos usuários um poderoso instrumento de avaliação dos serviços prestados pelas operadoras.

Considerando os argumentos elencados, esperamos contar com o apoio dos nobres Pares para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 29 de fevereiro de 2012.

Deputada ROMANNA REMOR