



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2016
(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para atualizar e ampliar os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que 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, para atualizar e ampliar os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“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 e **compatíveis com os padrões internacionalmente adotados**, em qualquer ponto do território nacional;*

*II - à **preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade do serviço, por meio de***



medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

III - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

IV - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

V - de acesso, em condições igualitárias, a eventuais promoções ofertadas pelo prestador do serviço de telecomunicações, proibida qualquer distinção entre novos usuários e usuários antigos de uma mesma operadora;

*VI - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços, **com especificação correta de quantidade, características, velocidades de conexão, franquias, composição, qualidade, tributos incidentes e outros elementos componentes da prestação dos serviços de telecomunicações, informação essa que deve estar disponível de maneira ostensiva e de fácil acesso na página principal das operadoras na internet;***

VII - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas na prestação dos serviços de telecomunicações;

VIII - a tornar nulas quaisquer modificações de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou que se tornem excessivamente onerosas;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

*IX – à **proteção da privacidade e dos dados pessoais, na forma da lei, e à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;***

X - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

XI - à não suspensão de serviço, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

*XII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço, **cumprida a antecedência mínima para a notificação prevista em regulamento;***

XIII - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

*XIV - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço, **no prazo máximo previsto em regulamento;***

XV - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

*XVI – à **prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos** causados pela violação de seus direitos, **garantida a responsabilização solidária dos agentes de acordo com as suas atividades e assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;***

XVII – à 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,



CÂMARA DOS DEPUTADOS

for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Parágrafo único: A informação de que trata o inciso VII do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (NR)”

Art 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A Lei Geral de Telecomunicações - LGT (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997) completará, no ano que vem, 20 anos de existência. Em que pese as importantes mudanças de mercado que essa nova legislação trouxe, com a regulamentação da quebra do monopólio estatal sobre as telecomunicações e a abertura do setor ao capital privado, há ainda algumas lacunas a serem preenchidas no aparato legal do setor. A maior delas, sem dúvida, diz respeito aos direitos do consumidor, que são rotineiramente desrespeitados pelas operadoras de telecomunicações - prova disso é o alto número de reclamações registradas contra as operadoras de telefonia nos PROCONS de todo o País.

No nosso entender, existe, no que concerne à regulamentação dos direitos do consumidor dos serviços de telecomunicações, uma zona cinzenta gerada pela sobreposição da LGT ao Código de Defesa do Consumidor - CDC (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990). Deveria ser preponderante o entendimento de que a Lei Geral de Telecomunicações veio para acrescentar direitos àqueles já existentes no CDC, esclarecendo pontos específicos de interesse dos usuários dos serviços de telecomunicações. Teríamos, assim, ao menos duas legislações sobre o tema - o CDC, de caráter genérico, e a LGT, mais específica, ambos a



CÂMARA DOS DEPUTADOS

se coadunarem na proteção do consumidor de telecomunicações.

Contudo, as operadoras de telefonia, de maneira deliberadamente parcial, teimam em proclamar a LGT como a “Constituição” do setor, refutando a aplicação do CDC nas relações de consumo que estabelecem com seus usuários. Ora, o que deve imperar é exatamente o oposto: por serem serviços essenciais, as telecomunicações devem ser desfrutadas pela população de um modo ainda mais efetivo do que outros serviços não essenciais, demandando, portanto, uma legislação de defesa do consumidor mais específica, detalhada e eficiente do que a que regula as relações de consumo em geral.

Exatamente por isso apresentamos o presente projeto de lei, que altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para atualizar e ampliar os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. O principal objetivo do projeto é dispor sobre a responsabilidade objetiva da operadora por dano ocasionado pela prestação ineficaz de serviços de telefonia móvel e fixa. Para tanto, propomos uma nova redação para o agora denominado inciso XVI do art. 3º da Lei nº 9.472, de 1997. Inspirado no que diz o Código de Defesa do Consumidor, nossa proposta estabelece a prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos causados pela violação dos direitos dos usuários de telecomunicações. Adicionalmente, prevemos a garantia da responsabilização solidária dos agentes, uma vez que a prestação dos serviços de telecomunicações, em muitos casos, envolve dois ou mais provedores.

Adicionalmente, o projeto traz algumas outras novidades, como a adoção de padrões internacionais como balizadores dos critérios de qualidade a serem seguidos pelas operadoras, a proibição da discriminação entre clientes antigos e novos na oferta de promoções, a correta informação do consumidor acerca dos elementos existentes na oferta do



CÂMARA DOS DEPUTADOS

serviço, a proteção contra publicidade enganosa e abusiva, entre outros.

Desta forma, com a certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de Lei, conclamamos o apoio dos nobres Pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2016

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB