

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 6.308, DE 2016

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

Autor: Deputado RÔMULO GOUVEIA

Relator: Deputado CABO SABINO

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.308/2016, de autoria do ilustre Deputado Rômulo Gouveia, visa ampliar atualizar e ampliar os direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações. Para tanto, reformula e acrescenta incisos ao artigo 3º, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral das Telecomunicações).

A proposição tramita em regime ordinário e submete-se à apreciação conclusiva das seguintes Comissões: de Defesa do Consumidor; de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; e de Constituição e Justiça e de Cidadania (arts. 24, II e 54, RICD).

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, dentro do prazo regimental, não foram apresentadas emendas à proposição, ora cabendo a mim a honrosa missão de relatá-la.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei sob minha relatoria reposiciona e reformula os doze incisos que compõem o art. 3º, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral das Telecomunicações - LGT), ao tempo em que acrescenta outros cinco dispositivos. Busca o autor da medida atualizar a disciplina protetiva dos usuários de serviços de telecomunicações e fortalecer a aplicação da LGT como norma específica acerca do tema, de forma compassada com o Código de Defesa do Consumidor, que já traça as diretrizes gerais das relações entre fornecedores e usuários.

Não podemos iniciar nosso opinativo sem nos render em elogios ao primoroso trabalho revelado no presente Projeto. Com extrema sensibilidade, o autor da medida cuidou de, em cada inciso, contextualizar a redação do art. 3º, da LGT, às particularidades do atual mercado de telecomunicações, porém em inteligência sinestésica com a sistemática protetiva traçada na Lei n. 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

De fato, a complexidade das relações de consumo em matéria de telecomunicações inviabiliza a adoção do Código de Defesa do Consumidor como monobloco normativo. As especificidades de cada mercado impõem a construção de regras ajustadas e calcadas na melhoria da prestação de cada natureza de serviço. No caso, a proposição em análise robustece o rol de direitos dos usuários de telecomunicações, em acertada dosagem que acompanha o ritmo do desenvolvimento tecnológico e não engessa a atividade regulatória setorial; ao contrário, fortalece e instrumentaliza.

Da mesma forma, mantém-se permeável ao influxo das demais regras que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a exemplo do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Executivo Federal.

A par deste regramento, os arts. 8º, 9º e 22, da Lei 9.472/1997, conferiram à ANATEL a atribuição de estabelecer normas regulamentares em matéria de telecomunicações. Foram, assim, editadas, dentre outras, as Resoluções nº 426/2005, 460/2007, 477/2007 e 488/2007, que disciplinam, respectivamente: o serviço telefônico fixo comutado; as condições para

a implementação da portabilidade; a prestação do serviço móvel pessoal; e os serviços de televisão por assinatura, todas com elenco específico dos direitos dos usuários, a serem observados pelas prestadoras. Nessa esteira, o aprimoramento do art. 3º, da LGT, construído para servir como diretrizes comuns a todas as modalidades de telecomunicações e complementares do Código de Defesa do Consumidor, fertiliza o terreno para a plena efetivação da atividade regulatória, na mesma trilha, inclusive, das metas da universalização.

Sabemos que os serviços de telecomunicações ainda ocupam o topo da lista de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor. Estudo elaborado pelo Procon/SP no ano de 2015¹ revela que três grandes grupos empresariais do ramo de telecomunicações no Brasil ocupam exatamente as três primeiras posições no ranking das empresas mais reclamadas, dentro de ampla lista com vários segmentos de atividades – superando, inclusive, o comércio varejista – números que se revelam preocupantes, sobretudo por representativo do Estado mais populoso do país.

No mesmo sentido, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor aponta que os serviços de telecomunicações já ocupam, por dois anos consecutivos (2014 e 2015), a terceira posição no seu ranking de atendimentos². Não diferentemente, a ANATEL publicou evolução comparativa³ que aponta crescimento da média do índice de reclamações em praticamente todos os segmentos das telecomunicações nesse período.

Essa realidade, infelizmente, replica-se no aumento do volume de ações judiciais. Artigo publicado no sítio do Conselho Nacional de Justiça⁴ trouxe a lume a triste realidade de que demandas envolvendo serviços de telefonia já ocupam a terceira posição dentre as ações que chegam ao Supremo Tribunal Federal com preliminar de repercussão geral. Restou evidenciado, nesse contexto, a necessidade de normas que assegurem a qualidade do serviço, ao lado de uma política que estimule a conciliação e prevenção, como forma de frear o efeito multiplicador desses conflitos.

¹ http://www.procon.sp.gov.br/pdf/ranking_2015.pdf

² <http://www.idec.org.br/em-acao/em-foco/planos-de-saude-concentraram-um-terco-das-demandas-ao-idec-em-2015>

³ <http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/reclamacoes-na-anatel2/grupos-economicos>

⁴ <http://www.cnj.jus.br/agencia-cnj-de-noticias/artigos/13329-agias-reguladoras-e-o-poder-judicio>

Desse modo, o aperfeiçoamento da legislação específica do setor de telecomunicações e a sua atualização de modo a fazer frente às demandas que cotidianamente surgem tornam-se imprescindíveis para tornar cada vez mais efetiva a tutela dos direitos dos consumidores de tais serviços.

A iniciativa sob análise incorpora com bastante completude essa necessidade, inclusive com a adoção inovadora de padrões internacionais balizadores da qualidade dos serviços prestados. Introduz, também, no rol de direitos do art. 3º, da LGT, a disciplina da responsabilidade objetiva e a previsão da responsabilidade solidária entre os agentes prestadores, tudo em reforço e complementação ao regime jurídico de proteção ao usuário já vigente.

Face ao exposto, entendemos que a proposição caminha para o aprimoramento da legislação consumerista e para a efetividade da sua aplicação, assim como fortalecerá a atuação da tutela administrativo-regulatória, razão pela qual somos pela integral **aprovação** do PL nº 6.308/2016, sem reparos.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado **CABO SABINO**

Relator