

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

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 FÁBIO FARIA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.308/2016, da lavra do nobre deputado Rômulo Gouveia, tem como objeto expandir os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. Para isso, são propostas alterações no art. 3º da Lei Geral de Telecomunicações – LGT, Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

O projeto tem tramitação ordinária e apreciação conclusiva pelas comissões, tendo sido distribuído às Comissões de Defesa do Consumidor (CDC), de Ciência, Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI) para análise de mérito e para a Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJC) para avaliação dos aspectos de juridicidade e constitucionalidade.

Na CDC, o projeto recebeu parecer pela aprovação. Nesta CCTCI, dentro do prazo regimental, o projeto não recebeu emendas.

Não existem apensos.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 6.308/2016, ora sob análise, reescreve o art. 3º da Lei Geral de Telecomunicações - LGT, Lei nº 9.472/1997. O referido artigo trata dos direitos dos usuários e, com as revisões propostas, passará a ter mais cinco incisos e um parágrafo único.

De maneira geral, o autor traz alguns princípios gerais presentes no Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078/90, combinadas com questões específicas do setor de telecomunicações. Em sua argumentação, o eminente deputado Rômulo Gouveia alega a existência de uma “zona cinzenta” gerada pela sobreposição da LGT e do CDC e que a LGT deveria acrescentar direitos àqueles já previstos no CDC.

Em que pese toda a argumentação referente às más condições dos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações e à liderança dessas mesmas operadoras nos rankings de reclamação, peço vênica para discordar do argumento de que o CDC e a LGT se sobrepõem.

Isso porque o próprio CDC já menciona, em seu art. 7º a necessidade de se obedecer a regramentos nacionais e internacionais vigentes (grifos nossos):

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.

A LGT, por sua vez, também reconhece os usuários dos serviços de telecomunicações como consumidores, como se percebe no art. 127 dessa Lei (grifos nossos):

Art. 127. A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e **aos direitos dos consumidores**, destinando-se a garantir:

Desta forma, entendo não haver qualquer conflito entre o CDC e a LGT, uma vez que o CDC traz normativos gerais e a LGT normativos mais específicos às idiossincrasias do setor de telecomunicações. Entretanto, se existem divergências sobre a possibilidade de aplicação dos princípios emanados pelo CDC ao setor de telecomunicações, uma mera remissão ao CDC na LGT pode resolver tal questão. É isso que proponho em substitutivo anexo a este voto.

Temo que com a reprodução direta de dispositivos do CDC na LGT haja, na verdade, um reforço do argumento de que os direitos previstos no CDC não se aplicariam ao setor de telecomunicações. Isso porque se esses princípios já são aplicáveis, não haveria necessidade de replicá-los na legislação específica. Assim, uma alteração na LGT no sentido pretendido pela proposição poderia trazer o efeito contrário ao inicialmente desejado pelo autor, gerando aí sim uma zona cinzenta de possíveis conflitos entre as legislações. A solução ora proposta de fazer uma referência ao CDC na LGT visa justamente eliminar qualquer dúvida sobre a existência de uma “zona cinzenta”, trazendo segurança jurídica e clareza para a questão.

Superado esse ponto, existem outros que merecem uma atenção mais pormenorizada. O primeiro deles é referente à compatibilidade e respeito a padrões internacionais. O setor de telecomunicações necessita de tal compatibilidade para seu funcionamento, caso contrário, como poderia uma chamada telefônica cruzar o mundo e chegar a outros países ou como poderia a internet funcionar em âmbito global? A própria LGT reconhece essa importância, mencionando padrões e compromissos internacionais em diversas passagens. A inserção de inciso colocando como direito do usuário que os

padrões de qualidade devem ser compatíveis com os padrões internacionalmente adotados me parece uma interferência demasiada nas competências da Anatel como órgão regulador setorial. Apesar dessa operação integrada mundial das redes de telecomunicações, existem peculiaridades locais referentes aos seus sistemas utilizados em cada local do mundo. A aplicação direta de normas internacionais sem uma avaliação das condições peculiares de cada norma poderia trazer eventuais incoerências à política setorial de telecomunicações, em prejuízo à soberania nacional. Além disso, a exigência de compatibilidade com normas internacionais colocaria o país como refém desses regramentos, numa posição necessariamente de seguidor de tendências, diminuindo as possibilidades de o país se tornar um líder setorial, ditando padrões e não os recebendo, sem uma maior reflexão sobre a sua aplicabilidade.

Outro tema tratado no projeto é o 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. Esse é um tema que causa indignação a diversos usuários. Eles muitas vezes são clientes antigos e já não estão mais sujeitos a fidelizações e, mesmo assim, não podem ter acesso a promoções ofertadas a novos usuários. Essa tática de captação de novos usuários, apesar de, em princípio, não ser uma violação de direitos, nos parece descabida, uma vez que o usuário pode, a qualquer momento, desfazer seu contrato, resguardadas eventuais penalidades referentes a prazos de permanência. Assim, o *modus operandi* das prestadoras não é nada mais do que a criação de barreiras artificiais para entrada de clientes antigos em novos planos promocionais. Desta forma, entendo como salutar acrescentar dispositivo dessa natureza na LGT.

Quanto aos aspectos de privacidade, também tratados pela matéria, entendo que a LGT já trata adequadamente do assunto. Isso porque ela já traz dispositivo nesse sentido, qual seja o inciso IX do art. 3º, que assim menciona:

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

(...)

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

Ademais, a alteração na numeração dos incisos deveria necessariamente estar refletida em outros artigos da LGT, como o art. 213, por exemplo, que faz menção explícita a incisos do art. 3º.

A última questão ainda não abordada refere-se aos prazos para resposta a reclamações e para notificação dos usuários em caso de suspensão do serviço. Entendo que essa disposição possa ser importante de modo a dar segurança aos usuários de que suas demandas terão prazo para serem respondidas, o que, de fato, já existe na regulamentação infralegal (arts. 9º e 10 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, da Anatel)¹. Entretanto, a previsão em lei reforça essa expectativa de que há um prazo estabelecido, esclarecendo a questão. O mesmo acontece com a notificação de suspensão, que tem um capítulo inteiro dedicado ao tema no regulamento já mencionado (Capítulo VI do Título V).

Por todo o exposto, entendemos que a proposta tem aspectos meritórios, razão pela qual votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 6.308/2016, nos termos do substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado FÁBIO FARIA

Relator

2017-9358

¹ Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO 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.

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 alteração:

“Art.

3º.....

.....

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço, **inclusive de acesso a eventuais promoções ofertadas pela prestadora, proibida qualquer distinção entre novos usuários e usuários antigos de uma mesma prestadora;**

.....

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

.....

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

.....
Parágrafo único. Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, em especial do Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8,078, de 11 de setembro de 1990. (NR)”

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

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado FÁBIO FARIA
Relator