PROJETO DE LEI Nº _____, **DE 2014**
(Do Sr. ACELINO POPÓ)

Cria obrigatória e gratuitamente a prestação de contas detalhada do consumo do serviço de internet móvel ou fixo por parte das empresas prestadoras do serviço.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, assegurando ao usuário do serviço de banda larga o direito de acesso a informações detalhadas sobre o serviço consumido, nos termos em que especifica.

Art. 2º Acrescente-o parágrafo único ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º. ....

.....

Parágrafo único. O assinante do serviço de banda larga fixa ou móvel tem o direito de receber gratuitamente, mediante acesso ao sítio na internet da prestadora, extrato mensal contendo informações detalhadas sobre o serviço consumido, incluindo, entre outras:

I – o volume de dados transmitidos e recebidos;

II – os dias e horários em que o assinante acessou o serviço e a respectiva velocidade de conexão; e

III – os dias e horários em que o serviço esteve indisponível para o assinante.” (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

O crescente número de reclamações registradas contra as operadoras de banda larga junto aos órgãos de defesa do consumidor demonstra que as normas que regem as relações de consumo no setor de telecomunicações não vêm evoluindo com a mesma velocidade que a expansão do número de acessos ao serviço.

Não bastasse a má qualidade dos serviços prestados pelas empresas, não raro o assinante é obrigado a pagar contas de valores exorbitantes, sem dispor de informações detalhadas sobre o serviço que efetivamente consumiu. Além disso, embora padeça com as dificuldades causadas pelas frequentes interrupções no funcionamento da rede, o usuário tampouco tem acesso a informações sobre os períodos em que o serviço ficou indisponível para consumo.

A triste realidade é que o assinante acaba sendo obrigado a pagar por serviços que na prática não foram prestados, seja pela mera indisponibilidade do sinal, seja pela inclusão na conta de serviços que nem sequer foram solicitados à operadora. E o que é ainda mais grave: a dificuldade de acesso a informações básicas sobre o serviço consumido impede que o usuário disponha de um conjunto mínimo provas para fundamentar suas queixas perante a prestadora ou solicitar indenização em caso de inoperância temporária da rede. Ao consumidor, polo hipossuficiente dessa relação, resta apenas a alternativa de quitar a fatura encaminhada pela companhia, praticamente sem margem para contestação.

Diante desse cenário, elaboramos o presente projeto com o objetivo de obrigar as operadoras de banda larga a disponibilizar gratuitamente para seus assinantes informações pormenorizadas sobre o serviço prestado. Entre as informações previstas pela proposição, incluímos o volume de dados transmitidos e recebidos, um relatório detalhado sobre os acessos realizados pelo usuário ao longo do mês e a relação dos dias e horários em que o serviço esteve indisponível para o assinante.

A proposta, ao mesmo tempo em que representa um avanço considerável nas relações de consumo no setor de telecomunicações, também não gerará ônus adicionais para as operadoras, pois todas as

informações previstas no projeto já são usualmente coletadas e arquivadas pelas empresas. Além disso, o encaminhamento de informações para os assinantes não acarretará custos para as empresas, pois a proposição determina que os dados deverão ser disponibilizados no próprio portal da prestadora na internet.

Por fim, salientamos que as medidas constantes do projeto estão em sintonia com o princípio do Código de Defesa do Consumidor que assegura aos usuários o direito de plena informação sobre os serviços a eles prestados. Em síntese, a proposição contribuirá para reduzir as zonas de conflito entre prestadoras e assinantes e conferir maior equilíbrio e transparência nessa relação.

Considerando os benefícios gerados pelo projeto para os milhões de usuários dos serviços de banda larga no País, contamos com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em   de Março de 2014.

ACELINO POPÓ
Deputado Federal – PRB/BA