



L I D O
Em. 8 / 11 / 2011
Costa
Assessoria de Plenário

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete do Deputado Agaciel Maia

PL 626 /2011

PROJETO DE LEI Nº

(Do Sr. Deputado AGACIEL MAIA)

Assessoria de Plenário e Distribuição

Ao Setor de Protocolo Legislativo para registro e em seguida, a Assessoria de Plenário para análise de admissão e distribuição, observado o art. 132 do RL.

Em. 8 / 11 / 2011

Itamar Pinheiro Lima

Itamar Pinheiro Lima
Chefe da Assessoria de Plenário

Estabelece comunicações eletrônicas obrigatórias aos consumidores por parte de prestadores de serviços públicos no Distrito Federal, e dá outras providências.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º Esta lei regula a forma de comunicação entre as prestadoras de serviço público no âmbito do Distrito Federal e os consumidores.

Art. 2º Sujeitam-se a esta lei as empresas de telecomunicação, transmissão de dados, distribuição de água, energia, bem como as demais prestadoras de serviços públicos locais.

Art. 3º São direitos do consumidor, sem excluir outros, oriundos dos princípios gerais pertinentes da Constituição e previstos em legislação esparsa:

I – ser avisado através de correio eletrônico e/ou Serviço de Mensagens Curtas de aparelhos celulares sempre que houver uma programação de suspensão de serviço, ainda que parcial, por qualquer razão previsível, com pelo menos dois dias úteis de antecedência, especificando a causa e o tempo de suspensão;

II - ser comunicado, inclusive pelo modo previsto no inciso anterior e com igual antecedência, sobre atraso ou falta de pagamento da conta, com o mesmo prazo do inciso anterior para sanar o débito antes do corte do serviço, que será contado após o vencimento da fatura;

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº 626 /2011
Fls. Nº 01 RITA

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Praça Municipal Quadra 2 Lote 5 - Setor de Industrias Gráficas - Gabinete 7

Brasília-DF - CEP: 70094-902

Fone: 3348.8072 Fax: 3348.8073

ASSESSORIA DE PLENÁRIO E DISTRIBUIÇÃO - 07/Nov/2011 17:03

216829



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete do Deputado Agaciel Maia

III – mediante os mesmos modos e prazos do inciso I, ser avisado do corte do serviço, com dois dias úteis de antecedência, qualquer que seja a causa, inclusive por falta de pagamento;

IV – não ser importunado com mensagens eletrônicas ou de voz veiculando publicidade de quaisquer serviços ou publicidade de terceiros, através do seu telefone celular, sem que tenha havido prévia e explícita autorização nesse sentido por escrito assinado pelo consumidor em contrato à parte e específico com esse fim;

V – receber a conta de telefonia fixa e de celular por correio eletrônico, concomitantemente à conta enviada através dos correios;

VI – as empresas responsáveis pela transmissão de dados proverão o consumidor com informações claras e exatas sobre a velocidade de transmissão de dados efetiva, bem como forma de medição e abatimento proporcional e automático do preço pago em caso de redução da velocidade e do tempo do serviço prestado.

Parágrafo único. A empresa estará desobrigada ao aviso via correio eletrônico ou mensagem de celular quando o consumidor não dispuser de conta de endereço eletrônico ou telefone celular.

Art. 4º Quaisquer comunicações ao consumidor através do aparelho celular, inclusive aquelas previstas no artigo anterior, serão feitas unicamente entre as 9 (nove) e as 20 (vinte) horas.

Art. 5º A falta das prestadoras de serviço público no cumprimento de quaisquer das obrigações acima descritas nos artigos anteriores implicará em:

I – retorno imediato e automático do serviço prestado, sempre que inexistente a comunicação na forma prevista no art. 3º;



Câmara Legislativa do Distrito Federal

Praça Municipal Quadra 2 Lote 5 - Setor de Industrias Gráficas - Gabinete 7

Brasília-DF CEP: 70094-902

Fone: 3348.8072 Fax: 3348.8073



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete do Deputado Agaciel Maia

II - pagamento de multa no valor de um terço de salário mínimo, a ser descontado dos serviços cobrados pela empresa, após reclamação do consumidor junto a ela;

III – pagamento de multa de um salário mínimo pelo descumprimento das obrigações previstas nos incisos I ou II;

IV – em caso de redução da velocidade ou suspensão do serviço de internet, a empresa que não proporcionar a devolução automática dos valores cobrados se sujeitará a multa de um terço do salário mínimo.

Art. 6º As empresas responsáveis pelo fornecimento de serviço de internet fixarão uma forma de gravação e controle da velocidade média disponível para o consumidor, para que este possa pedir o abatimento do proporcional do preço ao final de cada mês, através da própria página da empresa na internet.

Art. 7º As mensagens via internet de que cuida esta lei conterão assinatura eletrônica destinada a evitar o envio de correspondências fraudulentas ao consumidor.

Art. 8º A prestação de cada serviço vinculado ao contrato principal e sua cobrança serão contratados por escrito com o consumidor e implicarão na devolução em dobro do valor cobrado por serviço não contratado, sem prejuízo da multa de um salário mínimo.

Art. 9º Aplicar-se-ão os prazos desta lei salvo se prazo mais benéfico ao consumidor figurar em outra norma reguladora ou no contrato, caso em que estes serão obrigatoriamente observados, o mesmo valendo para os valores das multas aplicadas às empresas prestadoras de serviços públicos.

Art. 10 Esta lei entrará em vigor noventa dias após ser publicada.

Art. 11 Revogam-se as disposições em contrário.

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Municipal Quadra 2 Lote 5 - Setor de Indústrias Gráficas - Gabinete 7

Brasília-DF CEP: 70094-902

Fone: 3348.8072 Fax: 3348.8073

PROTOCOLO LEGISLATIVO

PL Nº 626/2011

Fls. Nº 03 RITA



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete do Deputado Agaciel Maia

JUSTIFICAÇÃO

A dinâmica e facilidade com a qual se manifesta a comunicação atualmente não justifica mais a utilização única de meios mais lentos para avisar o consumidor de fatos relevantes que afetem a prestação dos serviços públicos contratados, como água, luz e telefonia celular.

Além do mais, sabe-se que as empresas de telefonia celular estão entre as que mais sofrem reclamações do consumidor: no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010, publicado pelo Ministério da Justiça, elas ocupam quatro posições nos dez primeiros lugares entre as empresas que mais foram objeto de reclamações do consumidor brasileiro. Ainda segundo o mesmo documento, no ano de 2009, os processos relativos a telecomunicações superaram em muito os demais segmentos do mercado de consumo, representando 39,45% do total registrado junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Tais empresas valem-se do serviço de telefonia móvel para fazer propagandas não autorizadas pelo consumidor, importunando-o continuamente com mensagens e chamadas automáticas nos horários mais inadequados e, por outro lado, muitas vezes, deixam de avisar o consumidor sobre a suspensão do serviço por falta de pagamento.

O mesmo ocorre com as distribuidoras de água e energia que, mesmo dispondo de meios modernos de comunicação como o computador e o telefone celular, deixam de avisar o consumidor sobre a suspensão de seus serviços essenciais através desses meios, hoje em dia muito mais eficientes do que o simples envio de carta pelos correios.

Assim, poupa-se o consumidor que, de boa-fé, muitas vezes deixa de observar a data de pagamento de tais serviços essenciais ou, ainda, está sem crédito em sua conta bancária com pagamento de débito automático e se vê, repentinamente, sem o serviço que, em caso de conhecimento prévio, teria quitado para evitar a suspensão.

No caso das empresas provedoras de internet, tem-se verificado que a velocidade contratada de dados transmitidos está, quase sempre, aquém do previsto, lesando o consumidor de forma permanente e descabida.

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Prédio Municipal Quadra 2 Lote 5 - Setor de Indústrias Gráficas - Gabinete 7

Brasília-DF CEP: 70094-902

Fone: 3348.8072 Fax: 3348.8073

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº 626/2011
Fis. Nº 04 RITA



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete do Deputado Agaciel Maia

Todas as condutas previstas neste projeto de lei coadunam-se com uma necessidade concreta de defesa do consumidor, conforme preconizado na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor e visa a proporcionar a ele uma defesa e reparação efetivas em caso de lesão aos seus direitos.

Enfim, prevê-se que tais prestadoras de serviços públicos paguem multas pela falha na prestação de serviço através do estorno dos valores das multas na própria conta do consumidor, evitando, com isso, o procedimento mais moroso de valer-se o consumidor da via administrativa ou judicial, prevenindo o excesso de demanda em tais instâncias.

Em face da importância da matéria, contamos com o apoio dos nobres colegas para aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, de novembro de 2011.

Deputado Distrital AGACIEL MAIA

Presidente da Comissão de Planejamento, Orçamento e Finanças

