



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DEPUTADO AGACIEL MAIA

PROJETO DE LEI Nº DE 2016
(Excelentíssimo Senhor Deputado Agaciel Maia)

PL 1483 /2017

L I D O
Em 08 03 17
Secretaria Legislativa

Dispõe sobre a responsabilidade por dano, na prestação indevida de serviços de telefonia móvel e fixa no âmbito do Distrito Federal.

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Artigo 1º - As empresas de telefonia móvel e fixa que atuam no Distrito Federal são responsáveis pelos danos causados ao consumidor, decorrentes do oferecimento ou da prestação indevida de seus serviços.

Parágrafo único - Serviços oferecidos ou prestados indevidamente, são aqueles que causam danos ao consumidor, originados ou fornecidos pelas empresas tratadas nesta Lei, sem a devida comprovação de uso, sem prévia solicitação ou autorização do usuário, ou ainda, diferentemente do ajustado entre as partes, ainda que sejam serviços gratuitos.

Artigo 2º - As empresas prestadoras de serviços de telefonia móvel e fixa, tratadas nesta Lei, poderão fornecer seus serviços de qualquer espécie individualmente a cada usuário, somente mediante prévia e específica solicitação e autorização deste, e conforme ajustes entre as partes.

Artigo 3º - Os serviços de caixa postal, chamada em espera, identificador de chamadas, conferência, siga-me, em todas as suas formas e modalidades, ou ainda, qualquer outra espécie de serviço prestado pelas empresas tratadas nesta Lei, caso não sejam gratuitos, somente poderão ser cobrados com o prévio e devido conhecimento de seus usuários, e desde que os mesmos, efetiva e comprovadamente, tenham feito uso de tais serviços.

SECRETARIA LEGISLATIVA 07/Mar/2017 18:34

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Rua Municipal Quinta 2 Lote 5 - Setor de Indústrias Gráficas - Gabinete 7

Brasília-DF - CEP 70094-902

Fone: 3348 3072 Fax: 3348 8072

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 1483/2017

Folha 01 de 01



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DEPUTADO AGACIEL MAIA

Artigo 4º - Nas ligações telefônicas móveis ou fixas não realizadas, não recebidas, não respondidas, não completadas, seja quando o aparelho estiver fora da área de cobertura ou seja, quando desligado, ou ainda, quando a linha estiver ocupada ou o tronco telefônico estiver congestionado, não poderá haver qualquer cobrança de encargos ou tarifas.

Parágrafo único - Somente poderá haver cobrança de algum encargo ou tarifa, tratado neste artigo, se o usuário fizer uso de algum serviço previamente solicitado, autorizado e ajustado e havendo a devida comprovação.

Artigo 5º - Fica estabelecido que, durante os 10 (dez) segundos iniciais, após o acionamento do serviço de caixa postal, caso o usuário não registre mensagem, não poderá ser cobrado qualquer encargo ou tarifa sobre o referido serviço pelas empresas tratadas nesta Lei, sejam nas ligações telefônicas móveis realizadas, como nas fixas.

Artigo 6º - As empresas prestadoras de serviços de telefonia móvel e fixa que atuam no Distrito Federal responderão pelo descumprimento desta Lei, nos termos da legislação em vigor.

Parágrafo único - Por cada oferecimento ou prestação indevida de seus serviços, as empresas tratadas nesta Lei pagarão multas equivalentes a 200 (duzentas) UFIR, dobradas em caso de reincidência.

Artigo 7º - Posterior regulamentação definirá diretrizes para o cumprimento da presente lei.

Artigo 8º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 14831/2017

Folha Nº 02 Paulo



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DEPUTADO AGACIEL MAIA

JUSTIFICATIVA

Nenhum consumidor de serviços de telefonia está imune aos abusos das companhias telefônicas.

Nada incomum encontrar alguém que tenha vivido uma experiência desgastante com uma operadora de telefonia, celular ou fixa, em virtude de abusos e falhas na prestação do serviço.

São reclamações recorrentes: linhas telefônicas cortadas, transferidas e desativadas sem motivo aparente e sem aviso ou justificativa prévia, cobrança indevida de ligações ou serviços não requisitados, envio de faturas mesmo após o cancelamento do serviço, disponibilização dos serviços de forma diversa à contratada, e pior, a inclusão do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes quando estes não pagam débitos devidos junto à empresa.

Somem-se a isso recorrentes falhas na prestação do serviço de internet, o qual também é oferecido pelas empresas de telefonia.

A apuração de responsabilidade e dever de indenizar das operadoras de telefonia têm como aliado o disposto no Código de Defesa do Consumidor, o qual atribui ao fornecedor, nele entendido as empresas de telefonia, a responsabilidade objetiva pelos danos decorrente da prestação defeituosa dos serviços. Muitas vezes a falha na prestação dos serviços é tão aviltante que atinge até mesmo os direitos da personalidade, violando a dignidade e caracterizando o dever de indenizar.

Assim, levando em conta que o CDC, tem por objetivo harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores e tornar o mercado de consumo mais sincero, respeitoso e seguro (art. 4º.), a indenização nesses casos deve exercer uma função punitiva e pedagógica, ou seja, ela deve ser suficiente para evitar que a prestadora de serviços

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 14831/2017

Folha Nº 03 *Paula*

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Praca Municipal Quadra 2 Lote 7 - Setor de Indústrias Gráficas - Capital DF

Brasília-DF CEP: 70094-902

Fone: 3348.8072 Fax: 3348.8073



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DEPUTADO AGACIEL MAIA

repita o comportamento desrespeitoso com outros consumidores, somente assim os objetivos expressos nos arts. 4º e 6º, X, do CDC, serão realmente alcançados.

Por isso é que a indenização por danos morais aqui possui uma “dimensão coletiva”, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor não prevê uma multa civil para os casos de condutas abusivas contra os consumidores, de forma que o peso da indenização por danos morais é crucial para concretizar os princípios da defesa do consumidor e moralizar e harmonizar as relações de consumo, impedindo que outros consumidores sofram os mesmos abusos.

Na prática, após horas perdidas ao telefone para reclamar junto a operadora, a qual nem sempre apura os protocolos realizados pelos usuários, estes são obrigados a recorrer ao judiciário para ter novamente um serviço eficiente e de qualidade ou para serem indenizados pelo dano sofrido ante a má prestação dos serviços pela companhia.

Quando o consumidor não conseguir resolver sua reclamação diretamente com a operadora de telefonia, este pode procurar o PROCON para receber orientação e realizar sua reclamação, reclamar diretamente junto ao Juizado Especial Cível, onde também receberá orientações ou então consultar um advogado de sua confiança para que tome a frente na busca pela solução.

Contudo, para que possa recorrer a estes órgãos, seja diretamente ou por intermédio de advogado, é importante que o consumidor tenha em mãos alguns documentos importantes.

Sempre que o consumidor reclamar junto a sua operadora de telefonia é importante que anote todos os protocolos de atendimento, a que tipo de providência ele se refere, bem como o prazo informado pela prestadora de serviço para resolver a solicitação. Na hipótese de demanda judicial será necessário apresentar estes protocolos para se fazer prova da alegação.

Câmara Legislativa do Distrito Federal

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

Brasília-DF CEP: 70094-902

Fone: 3348.8072 Fax: 3348.8073

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 1483/2017
Folha Nº 04 de 0.



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DEPUTADO AGACIEL MAIA

Quando o consumidor estiver recebendo faturas telefônicas mesmo após o cancelamento do serviço é importante, para reclamar judicialmente, que tenha o protocolo de cancelamento do serviço e todas as faturas enviadas de forma indevida.

Ou ainda, quando empresa prestadora do serviço inscrever o nome do consumidor em órgão de proteção ao crédito pelo não pagamento de faturas, ou de qualquer outra cobrança indevida, é importante se fazer a prova desta inscrição para se caracterizar dano moral indenizável.

Quando o consumidor paga uma fatura emitida indevidamente pela empresa de telefonia, ou quantia indevidamente inserida em uma fatura, terá o direito de ser restituído em dobro da quantia paga, e para tanto, é necessário demonstrar ser indevida a cobrança, bem como ter em mãos o comprovante de pagamento.

Assim, vemos que, em regra, é importante que o consumidor realize, inicialmente, reclamação junto a operadora de telefonia, nunca se esquecendo de anotar o protocolo de atendimento, lembrando sempre de guardar todos os documentos recebidos e que tenham relação com o dano alegado, pois somente assim poderá reclamar formalmente e ter sua controvérsia resolvida junto ao PROCON, Juizado Especial Cível ou Justiça Comum.

Pelo acima exposto, é notadamente correto a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, emde fevereiro de 2017.

Deputado Agaciel Maia
Presidente da Comissão de Orçamento e Finanças

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 1483/2017
Folha Nº 05 Paulo



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Unidade responsável: Secretaria Legislativa

Assunto: Distribuição do Projeto de Lei nº 1.483/17 que “Dispõe sobre a responsabilidade por dano, na prestação indevida de serviços de telefonia móvel e fixa no âmbito do Distrito Federal”.

Autoria: Deputado(a) Agaciel Maia (PR)

Ao SPL para indexações, em seguida ao SACP, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na CDC (RICL, art. 66, I, “a”), e, em análise de admissibilidade na CCJ (RICL, art. 63, I).

Em 09/03/17

MARCELO FREDERICO M. BASTOS

Matrícula 13.821

Assessor Especial

Selador Protocolo Legislativo

PL Nº 1483/2017

Folha Nº 06 Maia