



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 52, DE 2012

Altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para aprimorar o direito à informação sobre as condições de fruição dos serviços pré-pagos.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** O inciso IV do art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

**“Art. 3º** .....

.....

IV – à informação adequada e disponível em sítio eletrônico sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços, e sobre a utilização dos créditos constituídos em modalidades de pagamento antecipado, assegurada sua privacidade;

.....”(NR)

**Art. 2º** Esta Lei entra em vigor noventa dias após sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

A legislação pátria já assegura, a qualquer consumidor, o direito de receber informações claras e corretas sobre um serviço contratado. Contudo, quando o serviço é prestado por poucas empresas a mais de oitenta por cento da população do País, inclusive a pessoas com dificuldades de acesso e compreensão das informações básicas, é recomendável que o legislador dedique atenção especial ao tutelar a relação de consumo.

Sabe-se que, dada a diversidade de aparelhos, planos de serviço e promoções “especiais” disponíveis no mercado de telefonia, notadamente no Serviço Móvel Pessoal, a informação ao consumidor já não prima pela clareza. Além disso, os assinantes de planos pré-pagos continuam encontrando dificuldade para acompanhar seus gastos, seja pela simples falta de informação, seja pela demora em obtê-la de sua prestadora de serviço.

Nesse sentido, e considerando as inúmeras reclamações recebidas há vários anos pelos órgãos de defesa do consumidor acerca da qualidade das informações prestadas pelas operadoras de telecomunicações, propomos alterar a Lei nº 9.472, de 1997, para tornar cristalina, entre os direitos dos usuários, a possibilidade de obter informações sobre os créditos associados aos serviços pré-pagos via internet.

Contamos com o apoio dos nobres Senadores para rápida aprovação deste simples mas importante projeto.

Sala das Sessões,

Senadora **LÍDICE DA MATA**

*LEGISLAÇÃO CITADA***LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.**

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.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

---

**LIVRO I****DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

---

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

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

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

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

-----  
-----

*(À Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle, em decisão terminativa)*

Publicado no **DSF**, em 16/03/2012.