

PARECER Nº , DE 2013

Da COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E CIDADANIA, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 355, de 2004, do Senador Pedro Simon, que *altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para assegurar ao usuário de serviço de telecomunicações o direito de proceder a reclamações e solicitações por meio de correspondência escrita, correspondência eletrônica, atendimento telefônico ou atendimento pessoal em postos públicos disponibilizados pela prestadora.*



SF/13547.55653-98

RELATOR: Senador **CÍCERO LUCENA**

I – RELATÓRIO

Vem à apreciação desta Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ), em decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 355, de 2004, do Senador Pedro Simon, que *altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para assegurar ao usuário de serviço de telecomunicações o direito de proceder a reclamações e solicitações por meio de correspondência escrita, correspondência eletrônica, atendimento telefônico ou atendimento pessoal em postos públicos disponibilizados pela prestadora.*

O projeto de lei em comento é composto de dois artigos.

O art. 1º altera o inciso X do art. 3º da Lei nº 9.472, de 1997, para especificar os meios pelos quais o usuário dos serviços de telecomunicações poderá encaminhar suas reclamações e sugestões às prestadoras dos serviços. Os meios são o atendimento telefônico, a correspondência escrita, o correio eletrônico e o atendimento pessoal nos

postos mantidos pelas empresas, de modo a garantir a obtenção de resposta ao seu pleito.

O art. 2º do PLS nº 355, de 2004, veicula a cláusula de vigência da lei que eventualmente for originada do projeto, que ocorrerá na data de sua publicação.

Na justificação, seu ilustre autor aponta para a necessidade de um atendimento mais eficiente, por parte das prestadoras dos serviços de telecomunicações, às reclamações e sugestões dos usuários. As medidas propostas, segundo o autor, reduzirão os eventuais abusos praticados pelas empresas no atendimento ao consumidor.

No prazo regimental não foram oferecidas emendas.

II – ANÁLISE

O projeto cuida de matéria inserida na competência legislativa concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal. Cabe ao Congresso Nacional dispor sobre a matéria, e é legítima a iniciativa parlamentar, nos termos do art. 61 da Lei Maior.

Não há norma constitucional que, no aspecto material, esteja em conflito com o teor da proposição em exame. Assim, não se vislumbra óbice algum quanto à constitucionalidade da medida. Tampouco se verifica vício de injuridicidade.

Quanto à regimentalidade, cabe destacar que seu trâmite observou o disposto no art. 101 do Regimento Interno desta Casa, de acordo com o qual compete à Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania opinar sobre a constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade das matérias que lhe forem submetidas por despacho da Presidência.

Acerca da técnica legislativa, o projeto observa as regras previstas na Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, com as alterações promovidas pela Lei Complementar nº 107, de 26 de abril de

2001. Não há inclusão de matéria diversa do tema tratado na proposição, e a sua redação, a nosso ver, apresenta-se adequada.

Não resta dúvida de que as razões que motivaram a apresentação do projeto são as melhores possíveis: o detalhamento dos meios de atendimento a serem disponibilizados pelas prestadoras de serviços de telecomunicações a seus usuários, aperfeiçoando os mecanismos de defesa do consumidor.

Importante ressaltar que a proposta em análise incorpora ao ambiente legal do setor dispositivos já presentes no arcabouço normativo aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), órgão regulador criado pela Lei nº 9.472, de 1997, para, entre outras atribuições, estabelecer as condições específicas de prestação de cada serviço sob sua competência.

Nesse contexto, a Agência editou os chamados Regulamentos de Gestão da Qualidade para os serviços de telefonia fixa (aprovado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012), de telefonia móvel (aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011), e de conexão à internet em banda larga (aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011). Da mesma forma, planeja substituir o atual Plano Geral de Metas de Qualidade dos Serviços de TV por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005, que também prevê os meios de atendimento ao consumidor, por um novo Regulamento de Gestão da Qualidade, mais atual, para os referidos serviços.

Em outros termos, a proposição, ao mesmo tempo em que está sintonizada com o marco regulatório vigente, pretende consolidar, em lei, regras que beneficiam seus consumidores, o que recomenda sua aprovação.

Note-se, entretanto, a necessidade de pequenos ajustes ao projeto.

O primeiro deles diz respeito ao atendimento pessoal aos usuários dos serviços. Isso porque a proposta em tela estabelece, expressamente, a obrigação desse tipo de atendimento por “postos públicos disponibilizados pelas prestadoras”. Inspirados na regulamentação setorial, sugerimos que o atendimento presencial aos pleitos dos usuários seja garantido não apenas nos postos disponibilizados pelas empresas, mas também nos postos por elas credenciados, o que ampliaria as opções do consumidor e não eximiria as prestadoras de sua responsabilidade.



Da mesma forma, estamos propondo que seja acrescentada a possibilidade de atendimento em quaisquer outros canais de atendimento que, por conta dos avanços tecnológicos, possam ser colocados à disposição do consumidor para que apresente suas reclamações e sugestões.

III – VOTO

Diante do exposto, votamos pela constitucionalidade, juridicidade, boa técnica legislativa e, no mérito, pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 355, de 2004, com as seguintes emendas:

EMENDA Nº – CCJ

Dê-se à ementa do Projeto de Lei do Senado nº 355, de 2004, a seguinte redação:

“Dá nova redação ao inciso X do art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para assegurar ao usuário de serviço de telecomunicações o direito de proceder a reclamações e solicitações por meio de correspondência escrita, correspondência eletrônica, atendimento telefônico, atendimento pessoal em postos mantidos ou credenciados pela prestadora ou quaisquer outros meios por ela disponibilizados”.

EMENDA Nº – CCJ

Dê-se ao inciso X do art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, nos termos do art. 1º do Projeto de Lei do Senado nº 355, de 2004, a seguinte redação:

“Art. 1º



‘Art. 3º

.....

X – de resposta às suas reclamações e solicitações pela prestadora do serviço, as quais poderão ser ofertadas, à livre escolha do usuário, por meio de correspondência escrita, correspondência eletrônica, atendimento telefônico, atendimento pessoal em postos mantidos ou credenciados pela prestadora ou quaisquer outros meios por ela disponibilizados.’ (NR)”

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator



SF/13547.55653-98