



PARECER Nº , DE 2015

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 213, de 2014, do Senador Eduardo Amorim, que *altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para dispor sobre sanções aplicáveis às prestadoras de serviços de telecomunicações com base nas reclamações fundamentadas registradas nos órgãos públicos de defesa do consumidor.*

RELATOR: Senador **ROMERO JUCÁ**

I – RELATÓRIO

Submete-se à análise desta Comissão, o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 213, de 2014, de autoria do Senador Eduardo Amorim, que *altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre sanções aplicáveis às prestadoras de serviços de telecomunicações com base nas reclamações fundamentadas registradas nos órgãos públicos de defesa do consumidor.*

Dois artigos compõem o projeto que busca alterar a Lei Geral de Telecomunicações (LGT).

O art. 1º cria o art. 175-A para prever no *caput* que a prestadora de serviços de telecomunicações que não atuar dentro de padrões de qualidade estabelecidos em regulamento será cautelarmente proibida de comercializar e ativar acessos.

Foram previstos dois parágrafos. O primeiro estatui que a qualidade do serviço será aferida por indicadores que considera, dentre outros parâmetros, a quantidade de reclamações fundamentadas registradas pelos órgãos de defesa do consumidor. O segundo aduz que a medida cautelar somente será revogada após a aprovação pela Anatel de um plano de ação elaborado para a melhoria do serviço.





Ainda, o art.1º da proposição prevê a criação do art. 179-A, o qual determina que a cada reclamação fundamentada registrada pelos órgãos públicos de defesa do consumidor será imposta multa à prestadora de serviço de telecomunicações.

O art. 2º encerra cláusula de vigência, a contar da data de publicação.

A justificação traz a atual conjuntura relacional entre os usuários de serviço de telecomunicações (especialmente o Serviço Móvel Pessoal) e as prestadoras desse serviço. Para isso, correlacionam-se a obrigação de massificação do acesso com a queda da qualidade na prestação. Soma-se à piora do serviço, o descompasso entre investimentos em infraestrutura e o crescimento da base de usuários. Nesse sentido, pretende a proposição “vincular a Anatel ao dever de considerar em suas ações de fiscalização as reclamações registradas pelos órgãos de defesa do consumidor”.

O projeto foi distribuído a esta Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA) e, nos termos do art. 41, I, do Regimento Interno, à Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), a quem competirá emitir decisão terminativa.

Não foram apresentadas emendas.

II – ANÁLISE

No que se refere à constitucionalidade da proposição, observa-se que a União é competente para legislar a respeito de direito do consumidor, a teor do art. 24, V, da Constituição Federal (CF) e do art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT).

A matéria veiculada não é de iniciativa privativa do Presidente da República (art. 61, § 1º, da CF) nem está no rol das competências exclusivas do Congresso Nacional ou de qualquer de suas Casas, expresso nos arts. 49, 51 e 52 da CF.

Quanto à espécie normativa utilizada, verifica-se que a escolha por um projeto de lei ordinária revela-se correta, pois a matéria não está reservada pela CF à lei complementar.





No que concerne à juridicidade, a proposição afigura-se irretocável, porquanto: i) o meio eleito para o alcance dos objetivos pretendidos (normatização via edição de lei) é o adequado; ii) a matéria nela vertida *inova* o ordenamento jurídico, uma vez que cria condutas às prestadoras de serviços de telecomunicações; iii) possui o atributo da *generalidade*, na medida em que as normas do projeto aplicam-se, indistintamente, a todas as prestadoras que operam no segmento de telecomunicações; iv) afigura-se dotada de potencial *coercitividade*, pois vinculam todos as prestadoras do segmento; e v) revela-se compatível com os princípios diretores do sistema de direito pátrio.

Consoante o disposto no art. 102-A, inciso III, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), compete a esta Comissão pronunciar-se sobre o mérito de matérias atinentes à defesa do consumidor.

Acerca da técnica legislativa, o projeto observa, em grande parte, 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. É necessária sutil mudança de ordem terminológica na expressão “pela Anatel”, disposta no §2º do art. 175-A, para “pelo órgão regulador” haja vista ser a expressão já trazida pela LGT para se reportar à agência reguladora.

No que se refere ao mérito, entendemos oportuna a exigência de atuação dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pelo órgão regulador.

Atualmente, já há a previsão do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), o qual estabelece as metas de qualidade, os critérios de avaliação, de obtenção de dados e de acompanhamento da qualidade das Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal. Todavia, não há no RGQ-SMP uma atuação conjunta entre as autoridades de defesa do consumidor e a regulatória do sistema de telecomunicações.

Os números já consolidados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) evidenciam, nos últimos anos, uma enorme insatisfação da população com a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras.

A busca por um padrão de qualidade ótimo é uma demanda premente da sociedade. No *caput* do art. 175-A, a proposição pretende vincular, por lei, a piora da qualidade do serviço de telecomunicação esperado





(editado por regulamento) à condição de hipótese de medida cautelar a ser aplicada pela autoridade regulatória.

Muito embora aparentemente o presente projeto direciona-se ao serviço de telefonia móvel, entendemos razoável não restringir somente a essa tecnologia. A restrição iria de encontro à LGT, que foi editada nos anos noventa e ainda continua moderna, justamente por se adaptar à dinamicidade e à inovação do segmento de telecomunicação.

Atualmente, as medidas cautelares estão previstas pelo Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Resolução nº 589, de 2012, da Anatel), contudo, também não é feita referência direta à queda da qualidade de serviço esperado, razão pela qual se faz oportuna a inserção de comando normativo pela proposição, tanto no *caput*, quanto no §2º.

Na sequência, o §1º da proposição traz, como um dos indicadores de qualidade de serviço, a quantidade de reclamações fundamentadas registradas pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.

As reclamações fundamentadas encontram guarida jurídica no art. 44 do CDC e no art. 58, II, do Decreto nº 2.181, de 1997, que, entre outras providências, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no CDC. Assim, entende-se por reclamação fundamentada a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

O art. 179-A apresenta comando normativo mais ousado, uma vez que pretende aproximar as autoridades de defesa do consumidor e de regulação, a partir de indicadores obtidos pelos órgãos de defesa do consumidor quando da análise de reclamações fundamentadas, obrigando a autoridade regulatória a multar, na forma do regulamento, as prestadoras dos serviços de telecomunicações.

Muito embora haja a previsão no art. 173, da LGT, de cinco diferentes formas de sanção, a proposta concentra esforços na sanção-multa. Levando-se em consideração a baixa arrecadação das multas pelas autoridades de defesa do consumidor (dados trazidos na justificção da proposta) poderia haver alternativas mais eficientes. Contudo, entre os cinco tipos de sanção prevista na LGT, a multa é a que mais parece ter potencial de surtir efeitos nas prestadoras de serviço de telecomunicação.





Por essa razão, entendemos que juridicamente a proposta está em consonância com os arts. 2º, III, 5º e 19 da LGT, que dispõe sobre a observância de princípios constitucionais da defesa do consumidor e das relações econômicas no setor de telecomunicação, bem como sobre a competência da Anatel em adotar medidas necessárias em prol dos usuários. Ademais, encontra-se consonante com o art. 30, do CDC (vinculação da oferta pelo fornecedor), na medida em que se busca trazer maior efetividade à prestação de um serviço com qualidade.

III – VOTO

Ante o exposto, votamos pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei do Senado nº 213, de 2014, e, no mérito, pela aprovação da proposição com a seguinte emenda.

EMENDA Nº – CMA

Dê-se ao art. 1º do Projeto de Lei do Senado nº 279, de 2014, a seguinte redação:

“Art. 1º.

‘Art. 175-A.....

§2º A medida cautelar somente será revogada após a aprovação pelo órgão regulador de um plano de ação elaborado pela prestadora para a melhoria do serviço.

.....”

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

