



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DA CÂMARA Nº 70, DE 2009

(nº 768/2003, na Casa de origem, do Deputado Luiz Bittencourt)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações, obrigando as operadoras de telefonia fixa comutada a divulgar a legislação de defesa do consumidor nas listas telefônicas de distribuição obrigatória.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 213 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que 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, passa a vigorar acrescido do seguinte § 3º:

"Art. 213. ....  
.....

§ 3º É obrigatória a inclusão nas listas telefônicas de que trata o § 2º deste artigo da legislação pertinente à defesa do consumidor, em especial a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990." (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

## **PROJETO DE LEI ORIGINAL Nº 768, DE 2003**

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), obrigando as operadoras de telefonia fixa comutada a divulgar a legislação de defesa do consumidor nas listas telefônicas de distribuição obrigatória;

### **IV - Na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania:**

- parecer do relator
- emenda oferecida pelo relator
- parecer da Comissão

**O Congresso Nacional decreta:**

**Art. 1º** O art. 213 da lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "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", passa a vigorar aditada do seguinte parágrafo:

"Art. 213 .....

**§ 3º** É obrigatória a inclusão, nas listas telefônicas de que trata o § 2º deste artigo, da legislação pertinente à defesa do consumidor, em especial a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990."

**Art. 2º** Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Nos últimos anos, em que pese os louváveis esforços das empresas do setor e da própria Anatel, os serviços de telefonia fixa têm sido objeto de inúmeras reclamações dos usuários. No entanto, como ensinam os principais autores da área de gestão da qualidade, a parcela de usuários que efetivamente reclamam do serviço é pequena em relação ao total de clientes insatisfeitos.

Um dos motivos que levam o usuário a deixar de reclamar é o desconhecimento dos canais disponíveis para fazê-lo. Uma ampla divulgação da legislação de defesa do consumidor será, por certo, um mecanismo eficaz para

elevar a conscientização do consumidor, estimulando-o a interagir com os canais competentes e, desta forma, melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Convencido, pois, da eficácia desta iniciativa, peço aos nobres Pares o apoio indispensável à sua aprovação que, estou certo, irá contribuir para o aperfeiçoamento de nossa telefonia.

Sala das Sessões, em 16 de abril de 2003.

Deputado LUIZ BITTENCOURT

## Legislação citada e anexada pela Secretaria Geral da Mesa

### LEI N° 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.

---

Art. 213. Será livre a qualquer interessado a divulgação, por qualquer meio, de listas de assinantes do serviço telefônico fixo comutado destinado ao uso do público em geral.

§ 1º Observado o disposto nos incisos VI e IX do art. 3º desta Lei, as prestadoras do serviço serão obrigadas a fornecer, em prazos e a preços razoáveis e de forma não discriminatória, a relação de seus assinantes a quem queira divulgá-la.

§ 2º É obrigatório e gratuito o fornecimento, pela prestadora, de listas telefônicas aos assinantes dos serviços, diretamente ou por meio de terceiros, nos termos em que dispuser a Agência.

---

### EMENDA CONSTITUCIONAL N° 8, DE 15 DE AGOSTO DE 1995

Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal.

---

### LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

---

*(À Comissão de Ciências, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática e à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle, cabendo a última a decisão terminativa)*

Publicado no DSF, de 20/05/2009.

Secretaria Especial de Editoração e Publicações do Senado Federal – Brasília – DF

OS: 12806/2009