



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO

PL 1024 2004

PROJETO DE LEI Nº

DE 2.004

(Do Senhor Deputado IZALCI LUCAS - PFL)

Ac Protocolo Legislativo para registro e, em seguida, à C.D.C. CAESOMA & C.C.J. Em 03/02/04

03/02/04  
Assessoria da Plenária

Paulo Roberto Guimarães de Castro  
Chefe da Assessoria de Plenário

Dispõe sobre a implantação de postos de atendimento ao consumidor, pelas empresas prestadoras de serviço de telefonia, em todas as cidades do Distrito Federal.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º Ficam as empresas prestadoras do serviço de telefonia, móvel e fixa, obrigadas a implantar postos de atendimento ao consumidor em todas as cidades do Distrito Federal.

Parágrafo único - Os postos de que trata o caput deverão ser implantados em local centralizado geograficamente e de fácil acesso ao consumidor.

Art. 2º As empresas previstas no Art. 1º e que operam no Distrito Federal deverão cumprir o disposto nesta Lei no prazo máximo de cento e oitenta dias, contados da data de sua publicação.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei ensejará à empresa infratora o pagamento de multa no valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais), além da aplicação das penalidades previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e das demais normas dela derivadas, sem o prejuízo de outras sanções cabíveis.

PROTOCOLO LEGISLATIVO  
PL n.º 1024/04  
Fls. n.º 01

Parágrafo único - Em não havendo o pagamento da multa fica a empresa infratora proibida de licitar com o Distrito Federal, além da suspensão de qualquer benefício creditício, tributário ou econômico oferecido pelo Poder Público local.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Assessoria de Plenário  
03/02/04 às 10:30  
[Assinatura]

SAIN - Parque Rural - CEP: 70086-900 - Brasília - DF

[Assinatura]



CÂMARA LEGISLATIVA  
DO DISTRITO FEDERAL

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

### JUSTIFICAÇÃO

Busca o presente Projeto de Lei assegurar atendimento adequado ao consumidor de serviço de telefonia, seja ela móvel ou fixa, em especial no tocante ao seu direito de informação sobre o serviço que lhe é prestado.

Atualmente ocorre um verdadeiro abuso no que diz respeito à prestação de serviço de telefonia, tendo em vista que as empresas disponibilizam apenas números telefônicos para que os consumidores possam obter informações ou fazer reclamações, ficando a seu critério a decisão de prover ou não o pleito, ferindo frontalmente as normas estabelecidas, sobretudo aquelas previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Assim, acreditamos ser imprescindível fazer com que as referidas empresas implantem novamente postos de atendimento ao consumidor em todas as cidades do Distrito Federal, tal qual ocorria no passado, facilitando, dessa forma, o direito de informação a que faz jus todos os cidadãos consumidores de bens e serviços.

Deve ser dito que a Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) assegura ao cidadão o direito de informação sobre o serviço que lhe é prestado, senão vejamos o que diz o inciso III, do art. 6º e o art. 31, *verbis*:

***“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:***

*(...)*

***III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;***

*(...)*

***Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”***

PROTÓCOLO LEGISLATIVO
PL n.º 10.24.104
Fls. n.º 02



Observemos, ainda, que a Lei nº 8.987/95, é cristalina ao prescrever que o usuário tem direito a prestação de serviços públicos adequados ao seu pleno atendimento, mesmo aqueles cedidos por concessão ou permissão; é isso que está dito no art. 6º da mencionada norma:

*“Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.”*

Nesse mesmo diapasão estatui a Lei nº 9.472/97, que regulamenta o Serviço de Telecomunicações; prestemos atenção aos incisos IV e X, do seu art. 3º:

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

*(...)*

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

*(...)*

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

Logicamente que após a sua aprovação, buscar-se-á argüir a inconstitucionalidade desta matéria, mas vamos aqui nos ater ao julgado do Tribunal Regional Federal da 4ª Região acerca de uma lei levada a vigorar no Estado do Paraná:

*“1. Não é inconstitucional a Lei Estadual Paranaense n.º 13.051/2001, que estabeleceu à empresa concessionária de serviço público de telefonia fixa no Estado do Paraná, responsável pela emissão da fatura telefônica, a obrigatoriedade de individualizar cada ligação realizada pelo consumidor, fazendo constar no documento de cobrança: a) data de ligação; b) horários de ligação; c) duração da ligação; d) telefone chamado; e) valor devido.*

*2. A competência privativa da União para legislar sobre telecomunicações (CF, art. 22, IV) não exclui a competência concorrente do Estado-membro, em matéria de consumo (CF, art. 24, V e VIII). Caso em que o Estado do Paraná exerceu competência suplementar, tratando de explicitar e de dar plena efetividade, em seu âmbito territorial, aos comandos das leis federais, que asseguram ao consumidor o direito à adequada informação sobre as condições do serviço prestado.*

PROTOCOLO LEGISLATIVO

PL n.º 1024/94  
In. n.º 63



3. O Código de Defesa do Consumidor e a Lei 9.472/97, esta a dispor sobre serviços de telecomunicações, já contém disposições assecuratórias do direito que a lei estadual fez positivar explicitamente, não ocorrendo situação de antinomia, pois o Estado não exorbitou de sua competência legislativa suplementar, nem invadiu esfera de competência privativa.

4. O Estado do Paraná não dispôs sobre telecomunicações, nem impôs o abandono do sistema de multimediação (pulsos), mas tratou de assegurar informação ao consumidor sobre o serviço prestado. Não há direito adquirido à manutenção do sistema de discriminação de faturas adotado atualmente, pela impetrante, na medida em que a própria ANATEL já estabeleceu plano nacional de digitalização de todo o sistema de telefonia, o que alcança, obrigatoriamente, a maior explicitação das contas telefônicas. Eventuais alterações nas bases negociais do contrato de concessão, em decorrência da pronta necessidade de atendimento das exigências, e eventual discussão acerca da razoabilidade dos prazos de adaptação estabelecidos na lei estadual, deverão ser examinadas por ação própria, acaso a situação não se componha em nível administrativo, entre as partes envolvidas, por demandar dilação probatória.

PROTOCOLO LEGISLATIVO  
PL n.º 1024 / C 4  
C. 1.º C 4 Paraná

5. *Apelação e remessa oficial providas.*” (grifamos)

Ora, assim como a lei aprovada no Estado do Paraná busca atender aos interesses dos consumidores, quando estabeleceu a obrigatoriedade da discriminação do serviço de telefonia nas faturas pertinentes, o presente Projeto de Lei quer também, em defesa do consumidor, fazer com que as prestadoras de serviço de telefonia, no âmbito do Distrito Federal, implantem postos de atendimentos nas cidades-satélites, de forma que o cidadão deixe de ficar refém de números telefônicos, cujo objetivo, é assegurar imunidade às mencionadas empresas, eximindo-as da responsabilidade de prestar as informações devidas ao consumidor.

Por sua vez, a Lei Orgânica do Distrito Federal assevera que cabe ao Poder Público promover a defesa do consumidor, isso é o que está disposto em seus artigos 263 a 265, *verbis*:



*"Art. 263. Cabe ao Poder Público, com a participação da comunidade e na forma da lei, promover a defesa do consumidor, mediante:*

*I - adoção de política governamental própria;*

*II - pesquisa, informação e divulgação de dados de consumo, junto a fabricantes, fornecedores e consumidores;*

*III - atendimento, orientação, conciliação e encaminhamento do consumidor por meio de órgãos competentes, incluída a assistência jurídica, técnica e administrativa;*

*IV - conscientização do consumidor, habilitando-o para o exercício de suas funções no processo econômico;*

*V - proteção contra publicidade enganosa;*

*VI - incentivo ao controle de qualidade de bens e serviços;*

*VII - fiscalização de preços, pesos e medidas;*

*VIII - estímulo a ações de educação sanitária;*

*IX - esclarecimento ao consumidor acerca do preço máximo de venda de bens e serviços, quando tabelados ou sujeitos a controle;*

*X - proteção de direitos dos usuários de serviços públicos.*

*Art. 264. O Poder Público adotará medidas necessárias à defesa, promoção e divulgação dos direitos do consumidor, em ação coordenada com órgãos e entidades que tenham estas atribuições, na forma da lei.*

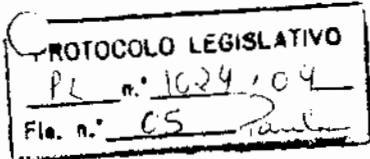
*Art. 265. O Poder Público, na forma da lei, adotará medidas para:*

*I - esclarecer o consumidor acerca dos impostos que incidam sobre bens e serviços;"*

*II - assegurar que estabelecimentos comerciais apresentem seus produtos e serviços com preços e dados indispensáveis à decisão consciente do consumidor;*

*III - garantir os direitos assegurados nos contratos que regulam as relações de consumo, vedado qualquer tipo de constrangimento ou ameaça ao consumidor;*

*IV - garantir o acesso do consumidor a informações sobre ele existentes em bancos de dados, cadastros, fichas, registros de dados pessoais e de consumo, vedada a utilização de quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito, quando consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos.*





CÂMARA LEGISLATIVA  
DO DISTRITO FEDERAL

Quanto à competência de legislar sobre a matéria, a Constituição Federal não deixa dúvida sobre isso, quando estabelece que o Distrito Federal, concorrentemente, pode tratar sobre consumo e consumidor, vejamos o que diz os incisos V e VIII do art. 24:

**Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:**

(...)

**V - produção e consumo;**

(...)

**VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico; (grifos nossos)**

Diante de todo o exposto, rogo aos nobres pares o apoio para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em                    de                    de 2.004

  
**DEPUTADO IZALCI LUCAS**  
Autor

