



# SENADO FEDERAL

## PARECER N° 147, DE 2016

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE (CMA), sobre o Projeto de Lei do Senado n° 224, de 2014, do Senador Eduardo Amorim, que *altera o art. 3° da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para garantir aos usuários de serviços de telecomunicações o direito de cancelamento dos serviços por telefone e por internet.*

RELATOR: Senador **ALOYSIO NUNES FERREIRA**

### **I – RELATÓRIO**

O Projeto de Lei do Senado (PLS) n° 224, de 2014, de autoria do Senador Eduardo Amorim, tem por finalidade garantir ao usuário de serviços de telecomunicações diversos canais de atendimento de suas demandas e facilidade no cancelamento do serviço.

O art. 1° acrescenta incisos XIII e XIV ao art. 3° da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997. O inciso XIII assegura ao usuário de serviços de telecomunicações o atendimento presencial, telefônico e por internet pelos prestadores de serviço. O inciso XIV prevê a implantação de mecanismos simplificados de rescisão do contrato de prestação de serviços, por todos os canais de atendimento, inclusive por telefone e por internet.

O art. 2° estabelece que a lei que resultar da aprovação do projeto entrará em vigor quarenta e cinco dias após a data da sua publicação.

Na justificação do projeto, seu autor afirma que “são bem conhecidas as dificuldades por que passam os usuários de serviços de telecomunicações quando tentam cancelar seus contratos”.

O projeto foi distribuído a esta Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA) e a Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT) a quem compete proferir decisão terminativa.

Não foram apresentadas emendas.

## **II – ANÁLISE**

O projeto cuida de matéria inserida na competência legislativa privativa da União, de acordo com o art. 22, IV da Constituição. 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. 102-A do Regimento Interno desta Casa, de acordo com o qual compete à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle opinar sobre assuntos atinentes à defesa do consumidor.

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, a não ser quanto a pequenos aprimoramentos sugeridos por meio das emendas ao final apresentadas.

No mérito, a alteração proposta visa a garantir mais direitos ao consumidor e representa aperfeiçoamento da legislação consumerista e de telecomunicações, pois garante aos usuários dos serviços de telecomunicações o direito ao adequado atendimento de suas demandas e ao cancelamento dos contratos de prestação de serviços. Somos, assim, pela aprovação do projeto sugerido.

São necessários, contudo, dois ajustes pontuais no projeto de lei.

O primeiro é quanto à previsão de atendimento presencial. Recentemente, o Senado Federal aprovou o Projeto de Lei do Senado nº 502, de 2007, que acrescenta inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 2007, para garantir ao usuário o direito “a atendimento presencial que permita o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços ofertados pela prestadora”. O projeto de lei está no momento em apreciação pela Câmara dos Deputados. Desse modo, entendemos que o projeto nessa parte está prejudicado, devendo ser feito um ajuste na sua redação para retirar a obrigatoriedade de atendimento presencial.

O segundo é o aprimoramento da redação do projeto de lei. Propomos a substituição da palavra “internet” pela expressão mais abrangente “por meio eletrônico”, assim como a alteração da expressão “a mecanismos simplificados de rescisão do contrato de prestação de serviços” pela expressão “a rescisão simplificada do contrato de prestação de serviços”.

### **III – VOTO**

Assim, o voto é pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa e, no mérito, pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 224, de 2014, com as seguintes emendas.

## **EMENDA Nº 1 – CMA**

Dê-se à ementa do PLS nº 224, de 2014, a seguinte redação:

Altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para garantir aos usuários de serviços de telecomunicações o direito a atendimento telefônico e por meio eletrônico, e a rescisão simplificada do contrato de prestação de serviços.

## **EMENDA Nº 2 – CMA**

Dê-se ao art. 1º do PLS nº 224, de 2014, a seguinte redação:

**Art. 1º** O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos XIII e XIV:

“**Art. 3º**.....

.....

XIII – a atendimento telefônico e por meio eletrônico pelas prestadoras de serviços;

XIV – a rescisão simplificada do contrato de prestação de serviço, por todos os canais de atendimento, inclusive por telefone e por meio eletrônico. (NR)”

Sala da Comissão, em 19 de maio de 2015.

Senador Otto Alencar, Presidente

Aloysio Nunes Ferreira, Relator.



SENADO FEDERAL  
SECRETARIA DE COMISSÕES

Reunião: 14ª Reunião, Extraordinária, da CMA

Data: 19 de maio de 2015 (terça-feira), às 09h

Local: Anexo II, Ala Senador Nilo Coelho, Plenário nº 6

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE -  
CMA

TITULARES	SUPLENTE
<b>Bloco de Apoio ao Governo (PDT, PT, PP)</b>	
Jorge Viana (PT)	1. Humberto Costa (PT)
Donizeti Nogueira (PT)	2. Regina Sousa (PT)
Reguffe (PDT)	3. Acir Gurgacz (PDT)
Paulo Rocha (PT)	4. Delcídio do Amaral (PT)
Ivo Cassol (PP)	5. Benedito de Lira (PP)
<b>Bloco da Maioria (PMDB, PSD)</b>	
Valdir Raupp (PMDB)	1. João Alberto Souza (PMDB)
Jader Barbalho (PMDB)	2. Romero Jucá (PMDB)
Otto Alencar (PSD)	3. VAGO
VAGO	4. Sandra Braga (PMDB)
VAGO	5. VAGO
<b>Bloco Parlamentar da Oposição (PSDB, DEM)</b>	
Ronaldo Caiado (DEM)	1. Alvaro Dias (PSDB)
Ataídes Oliveira (PSDB)	2. Aloysio Nunes Ferreira (PSDB)
Flexa Ribeiro (PSDB)	3. Davi Alcolumbre (DEM)
<b>Bloco Parlamentar Socialismo e Democracia (PCdoB, PPS, PSB, PSOL)</b>	
Lídice da Mata (PSB)	1. Vanessa Grazziotin (PCdoB)
João Capiberibe (PSB)	2. Roberto Rocha (PSB)
<b>Bloco Parlamentar União e Força (PTB, PSC, PR, PRB)</b>	
Eduardo Amorim (PSC)	1. Blairo Maggi (PR)
Douglas Cintra (PTB)	2. VAGO