

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2011

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para tornar obrigatória a organização e apresentação adequadas das informações técnicas e dos preços dos serviços de telecomunicações oferecidos aos usuários.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“**Art. 19.**

.....
VII – controlar, acompanhar e proceder à revisão de tarifas dos serviços prestados no regime público, podendo fixá-las nas condições previstas nesta Lei e homologar reajustes, bem como classificar e organizar a oferta dos planos e preços dos serviços prestados em regime privado;

.....
Parágrafo único. A classificação e organização da oferta de planos e serviços prestados em regime privado a que se refere o inciso VII visa facilitar a compreensão, comparação e seleção, pelo usuário da prestadora, do produto mais adequado ao seu perfil.” (NR)

Art. 2º O art. 70 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“**Art. 70.**

.....
IV – omitir informações sobre características técnicas e preços dos serviços prestados, ou oferecê-las em formato que dificulte ao usuário compreendê-las e compará-las com as demais alternativas de mercado.

Parágrafo único. Caberá à Anatel propor às prestadoras de serviços formas de aprimorar a qualidade na organização e

apresentação das informações a que se refere o inciso IV, sempre que solicitado por entidade de defesa dos consumidores.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A diversidade e quantidade de planos de serviço que têm sido oferecidos pelas operadoras de telecomunicações desde a reestruturação do setor, associada à evolução da tecnologia, que continuamente nos coloca à disposição novos recursos e possibilidades, não têm gerado apenas benefícios aos usuários.

O excesso de planos de serviço e a omissão de informações relevantes sobre características e preços dos serviços, ou a simples dificuldade em compreendê-los, torna a tarefa de selecionar a prestadora e o produto mais adequados complexa e, por vezes, impossível para o cidadão comum.

Crescem diariamente as reclamações de usuários que se sentiram enganados, iludidos ou simplesmente incapazes de traduzir as informações oferecidas pelas operadoras, e acabaram contratando produtos que, ao invés de melhorarem suas vidas, criaram novos problemas a resolver.

O objetivo deste projeto é exigir que o órgão regulador e, principalmente, as operadoras de telecomunicações prestem as informações necessárias, em formato simples, para que o usuário proceda à sua escolha com mais segurança.

Com a certeza de que diversos colegas nesta Casa já foram vítimas dos problemas que este projeto procura resolver, submeto-o à apreciação geral, convicta de que contribuirá para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Sala das Sessões,

Senadora ANGELA PORTELA