



CÂMARA MUNICIPAL DE CONTAGEM

GABINETE VEREADOR CARLIN MOURA

JUSTIFICAÇÃO:

Esta proposição busca garantir o fiel cumprimento do contrato de prestação de serviço firmado com o consumidor final e garantir a oferta de serviço de telefonia (voz e dados) de qualidade aos consumidores em locais e eventos de grande aglomeração de pessoas.

É notório que em momentos que muitos telefones demandam uso da transmissão de voz e dados a qualidade cai de forma a impossibilitar a comunicação por ligações de voz, mensagens de texto, redes sociais e aplicativos de mensagens, caracterizando flagrante descumprimento do contrato de prestação de serviço essencial. Além dos transtornos do ponto de vista social, ainda pode implicar em questões de segurança, já que se torna impossível entrar em contato com as forças de segurança pública. Ainda é possível levantar diversos outros problemas causados pela falta de sinal de transmissão, como a impossibilidade de solicitar transporte por aplicativos. Tais fatos configuram evidente violação ao Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A relação entre o consumidor dos serviços de telefonia e as operadoras são, por sua essência, uma **relação de consumo**. O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, emergiu de comando constitucional, em busca do equilíbrio contratual entre fornecedor e consumidor, com a missão de combater os inúmeros abusos praticados no mercado de consumo.

Ressalte-se que a Lei do consumidor prevê que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua **dignidade, saúde e segurança**, a **proteção de seus interesses econômicos**, a **melhoria da sua qualidade de vida**, bem como a **transparência e harmonia** das relações de



(31) 3359-8728



carlin.moura@cmc.mg.gov.br



Câmara Municipal de Contagem
Pça. São Gonçalo, 18- Centro
Contagem | 2ª andar

www.carlinmoura.com.br

[@eucarlinmoura](https://www.instagram.com/eucarlinmoura)

[/eucarlinmoura](https://www.facebook.com/eucarlinmoura)

[@eucarlinmoura](https://www.twitter.com/eucarlinmoura)



CÂMARA MUNICIPAL DE CONTAGEM

GABINETE VEREADOR CARLIN MOURA

consumo, atendidos, entre outros princípios, o da **melhoria dos serviços públicos**.

Registra-se, ainda, que o CDC, no art. 22, estabelece que “Os *órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos*” (grifamos).

Assim, resta estampada a conclusão de que as concessionárias, operadoras do serviço de telefonia móvel ou fixo, como fornecedoras de serviço público, são obrigadas a prestar um serviço de excelência ao consumidor, vale dizer, possuem um dever jurídico imposto pela lei do consumidor; o consumidor possui o direito subjetivo de obter a qualidade do serviço de telefonia como um serviço público essencial no mercado de consumo, devendo ser prestado de forma adequada, eficiente, que busque atender as necessidades dos consumidores, respeitando a sua dignidade, sob pena de ser infringida a norma de ordem pública, e ser a operadora responsabilizada pelo dano causado ao consumidor.

O serviço de telefonia, pela sua natureza, é **essencial** e de especial importância a toda a coletividade, devendo ser prestado de forma **eficiente e contínua**.

Dispõe o art. 46 do CDC: “Os *contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.*” Não há previsão contratual de que em grandes eventos ou em locais com muitos usuários simultâneos o serviço deixará de ser prestado.



(31) 3359-8728



carlin.moura@cmc.mg.gov.br



Câmara Municipal de Contagem
Pça. São Gonçalo, 18- Centro
Contagem | 2º andar

www.carlinmoura.com.br

[/eucarlinmoura](https://www.instagram.com/eucarlinmoura)

[/eucarlinmoura](https://www.facebook.com/eucarlinmoura)

[@eucarlinmoura](https://www.twitter.com/eucarlinmoura)



CÂMARA MUNICIPAL DE CONTAGEM

GABINETE VEREADOR CARLIN MOURA

A Lei no 8.987/95, que regulamentou o art. 175 da Constituição Federal, e que dispõe sobre o regime de concessão e permissão de serviços públicos, preconiza:

“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.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”

Ainda, a Lei no 9.472/97, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, estabelece como direitos do usuários o direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional; à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços; à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais, dentre outros. (art. 3o, I, VII, VIII).

De forma resumida, pode-se dizer que as operadoras são obrigadas a investir na melhoria dos serviços. Esses investimentos devem ser voltados, principalmente, para o aumento do número de antenas de telefonia celular, equipamentos para elevar a taxa de transmissão de dados e, também, no aprimoramento do atendimento aos clientes.



(31) 3359-8728



carlin.moura@cmc.mg.gov.br



Câmara Municipal de Contagem
Pça. São Gonçalo, 18- Centro
Contagem | 2ª andar

www.carlinmoura.com.br

[/eucarlinmoura](https://www.instagram.com/eucarlinmoura)

[/eucarlinmoura](https://www.facebook.com/eucarlinmoura)

[@eucarlinmoura](https://www.twitter.com/eucarlinmoura)



CÂMARA MUNICIPAL DE CONTAGEM

GABINETE VEREADOR CARLIN MOURA

Há de se observar o princípio da continuidade, inerente aos serviços públicos essenciais, que enseja a impossibilidade de sua interrupção ou suspensão.

Ainda, na seara do arcabouço legislativo referente ao tema, a Resolução 574/2011 da Anatel obriga as empresas a **fornecerem uma velocidade mínima de internet**. As empresas também ficam obrigadas a ter uma “velocidade média” para a banda larga fixa.

As concessionárias de serviço público, na prestação dos serviços, devem seguir os princípios constitucionais inerentes à administração pública, bem como atender às normas do Código de Defesa do Consumidor, além de cumprir as obrigações do contrato de concessão.

Assim, para afastar eventual dúvida sobre a competência legislativa municipal a respeito da matéria, esclarece-se que o referido projeto de lei não trata diretamente sobre telecomunicações, mas sim sobre relação de consumo e direito do consumidor.

Cabe ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990) trata sobre a atuação do município em seu artigo 55:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

*§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os **Municípios** fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da*



(31) 3359-8728



carlin.moura@cmc.mg.gov.br



Câmara Municipal de Contagem
Pça. São Gonçalo, 18- Centro
Contagem | 2º andar

www.carlinmoura.com.br

[@eucarlinmoura](https://www.instagram.com/eucarlinmoura)

[/eucarlinmoura](https://www.facebook.com/eucarlinmoura)

[@eucarlinmoura](https://www.twitter.com/eucarlinmoura)



CÂMARA MUNICIPAL DE CONTAGEM

GABINETE VEREADOR CARLIN MOURA

*informação e do bem-estar do consumidor, **baixando as normas que se fizerem necessárias.***

As regras de distribuição de competências legislativas são alicerces do federalismo e consagram a fórmula de divisão de centros de poder em um Estado de Direito. A Constituição Federal de 1988, presumindo de forma absoluta para algumas matérias a presença do princípio da predominância do interesse, estabeleceu, a priori, diversas competências para cada um dos entes federativos – União, Estados-Membros, Distrito Federal e Municípios – e, a partir dessas opções, pode ora acentuar maior centralização de poder, principalmente na própria União (CF, art. 22), ora permitir uma maior descentralização nos Estados-Membros e nos Municípios (CF, arts. 24 e 30, inciso I).

Portanto, insere-se no âmbito de competência legislativa do Município, a edição de referida norma contida no presente projeto de lei, tendo em vista que tal matéria se circunscreve aos interesses locais do Município e ao âmbito da proteção do consumidor, não se confundindo com aquelas atinentes às atividades fim das “empresas” de telecomunicação, cuja competência legislativa é privativa da União, nos termos do art. 22, IV, da CR.

Assim, entendemos que para a prestação do serviço com a qualidade mínima exigida pela legislação vigente, o reforço constante em locais que comumente sofrem com esse problema (praças, parques, shoppings, etc) e o reforço pontual em eventos será essencial e trará grandes benefícios para a população contagemense e consumidores em geral.



(31) 3359-8728



carlin.moura@cmc.mg.gov.br



Câmara Municipal de Contagem
Pça. São Gonçalo, 18- Centro
Contagem | 2ª andar

www.carlinmoura.com.br

[/eucarlinmoura](https://www.instagram.com/eucarlinmoura)

[/eucarlinmoura](https://www.facebook.com/eucarlinmoura)

[@eucarlinmoura](https://www.twitter.com/eucarlinmoura)