

PROJETO DE LEI Nº, DE 2010
(Do Sr. COLBERT MARTINS)

Estabelece regras para empresas fornecedoras de banda larga e dá outras providências.

Art. 1º — Esta lei estabelece regras para a prestação de serviço de banda larga, garantia de velocidade e estabilidade de conexão e dá outras providências.

Art. 2º — As empresas prestadoras de serviço de internet banda larga são obrigadas a oferecer o serviço na velocidade contratada.

§ 1º — O extrato de cobrança do serviço de banda larga enviado mensalmente ao consumidor deverá conter :

I — informações sobre a velocidade contratada pelo consumidor, termos de garantia de velocidade e de estabilidade na conexão;

II — gráfico com a variação da velocidade de acordo com os dias do mês cobrado;

III — informações sobre os dias em que houve queda do serviço, os quais não deverão ser cobrados;

IV — informações da velocidade contratada pelo cliente e da média mensal realmente oferecida.

§ 2º — Os períodos em que houver oscilação do sinal de banda larga serão cobrados proporcionalmente.

Art. 3º — Em razão da lentidão do serviço contratado por três meses seguidos ou alternados, poderá o consumidor cancelar o contrato com a operadora de banda larga sem qualquer imposição de multa.

§ 1º — O contrato mencionado no caput deste artigo poderá ser cancelado ainda que esteja em período de fidelidade.

§ 2º — A empresa prestadora do serviço de banda larga poderá oferecer compensações pela oscilação da velocidade contratada, como uma velocidade maior por determinado período.

§ 3º — Caberá ao consumidor decidir sobre aceitar ou não as compensações oferecidas.

Art. 4º — Não terão valor legal as cláusulas contratuais que isentarem as empresas de oferecerem a velocidade de acesso à banda larga vendida.

Art. 5º — As empresas que fizerem propaganda de velocidade acima do que podem realmente oferecer estarão sujeitas a multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

§ 1º — As empresas que vendem serviço de banda larga deverão indicar nas ofertas publicitárias unicamente a velocidade real de acesso e tráfego na internet que sejam capazes de oferecer.

§ 2º — No caso de impossibilidade do contido no § anterior, as empresas deverão indicar que a velocidade anunciada de acesso e tráfego na internet é a máxima virtual, podendo sofrer variações decorrentes de fatores externos, sem prejuízo do disposto no art. 2º desta lei.

§ 3º — As empresas que descumprirem o disposto nos parágrafos anteriores estarão sujeitas à suspensão da publicidade e da comercialização do serviço, além de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Art. 6º — Nas peças publicitárias e na ocasião da assinatura do contrato de fornecimento de banda larga, as empresas deverão indicar o conjunto de equipamento adequado e as condições para receber e manter a velocidade de conexão contratada.

Art. 7º — Caberá ao Instituto de Defesa do Consumidor, ao Ministério Público e à Anatel a fiscalização do cumprimento das normas expostas nesta lei.

Art. 8º — Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O mercado de banda larga no Brasil está ainda muito pouco regulamentado. O direito do consumidor não é respeitado na maioria das vezes. Praticamente nenhuma empresa que vende o acesso à banda larga oferece o serviço na velocidade contratada, mas muito abaixo. Além disso, as empresas também fazem propaganda enganosa, oferecendo velocidade de conexão à internet além de sua capacidade.

Esse é um mercado que está crescendo no Brasil e precisa urgentemente de uma regulamentação que defenda o direito do consumidor, ao mesmo tempo em que salvasse também o lado empresarial.

Recentemente, a Justiça Federal tomou medidas contra as arbitrariedades cometidas pelas empresas de banda larga, especificamente a Telefônica, Net, Brasil Telecom e Oi.

Um teste realizado pelo Idec em parceria com o Comitê Gestor da Internet (CGI) em 2008 constatou que as empresas não entregam a velocidade prometida. No caso da Net, por exemplo, em vários horários a capacidade de transmissão de dados não passou de 40% do que foi contratado. Os problemas ocorrem em todos os aspectos do serviço prestado, começando pelo atendimento na hora da contratação e passando pela instalação, pela falta de garantia de velocidade ou de estabilidade da conexão, e pela dificuldade na obtenção de informação por todas as operadoras.

Além do teste, uma enquete realizada no site do IDEC em dezembro do ano passado revelou que 85% dos usuários acham que a velocidade da sua internet não corresponde ao que foi contratado.

Para piorar, todas as operadoras expressam em seus contratos que "fatores externos" podem influenciar na velocidade de conexão, numa clara tentativa de se eximir da responsabilidade pela qualidade do serviço.

No entanto, a prática é absolutamente ilegal, segundo o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor – CDC, que declara nulas as cláusulas contratuais que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor pela qualidade do serviço.

Esta lei vem suprir uma lacuna que não pode mais continuar. São muitos os pontos contemplados, um dos quais é a exigência de alterações nas cláusulas contratuais das operadoras, que as eximem da responsabilidade em cumprir a oferta da velocidade de acesso à banda larga. Isso é um absurdo que vigora ainda hoje. Pelo texto da presente proposição, as operadoras devem deixar claro ao consumidor a efetiva velocidade da banda larga entregue, mencionada mensalmente nas faturas, ou sempre que o consumidor solicitar.

Pela necessidade real desta lei para proteger os consumidores (pessoas de todas as classes sociais que precisam da internet para trabalhar, idosos para se manter em contato, jovens, crianças, professores) é que tenho a certeza de poder contar com a colaboração dos nobres pares na análise célere, aperfeiçoamento e aprovação desta proposição.

Sala das sessões, em de abril de 2010.

Deputado **COLBERT MARTINS**

PMDB/BA