



DIRETORIA DO PROCESSO LEGISLATIVO - DIRLEG
DIVISÃO DE CONSULTORIA LEGISLATIVA - DIVCOL

NOTA TÉCNICA

Audiência Pública – Requerimento de Comissão nº 743/2022

Dados da Audiência Pública

- **Finalidade:** discutir sobre a qualidade do sinal de transmissão de voz e dados em locais e eventos de grande aglomeração de público na cidade de Belo Horizonte.
- **Comissão:** Comissão de Direitos Humanos, Igualdade Racial e Defesa do Consumidor
- **Autoria do requerimento:** Vereador Léo
- **Data, horário e local:** 06/06/2022, às 13h30min, no Plenário Helvécio Arantes

Informações Técnicas

1. Defesa do Consumidor

A Constituição Federal de 1988 determina, em seu art. 5º, inc. XXXII, a provisão pelo Estado da **defesa do consumidor**. Essa prerrogativa foi regulamentada pela **Lei nº 8.078/1990**, conhecida como Código de Defesa do Consumidor - CDC, que se baseia nas seguintes definições:

- **Consumidor:** toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- **Fornecedor:** toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- **Serviço:** qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Dessa forma, usuários e provedores dos serviços de telecomunicações, que incluem a transmissão de voz e de dados, constituem relações de consumo a serem protegidas pelo Estado.

A lei institui a **Política Nacional das Relações de Consumo**, que tem como princípios, entre outros:



- o reconhecimento da **vulnerabilidade do consumidor** no mercado de consumo;
- a **ação governamental** visando a **proteção efetiva** do consumidor;
- a **harmonização dos interesses** dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé e equilíbrio** nas relações entre consumidores e fornecedores.

O art. 22 do CDC determina ainda que os órgãos públicos — seja diretamente ou por meio de suas empresas, concessionárias ou permissionárias — devem fornecer serviços **adequados, eficientes, seguros** e, quando se tratar de serviços essenciais, **de modo contínuo**. Em casos de descumprimento dessas obrigações, os danos causados devem ser devidamente reparados. Os contratos que regulam as relações de consumo, segundo o código, devem ser disponibilizados ao consumidor de maneira **prévia** e em termos de **fácil compreensão**.

2. Serviços de telecomunicações

A organização dos serviços de telecomunicações é regulamentada pela Lei nº 9.472/1997, que determina como dever do Poder Público “**garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações**, a tarifas e preços razoáveis, **em condições adequadas**” (art. 2º, inc. I).

A norma também estabelece como direito do usuário dos serviços de telecomunicações o seu acesso **com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional** (art. 3º, inc. I).

A lei define como **serviço de telecomunicações** o conjunto de atividades que possibilita a **oferta de transmissão, emissão ou recepção**, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processos eletromagnético, de **símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações** de qualquer natureza (art. 60).

A prestação privada dos serviços é disciplinada no título III da norma, que prevê, em seu art. 127 a garantia da diversidade dos serviços, com **aumento de oferta e qualidade**, e o **respeito aos direitos do usuário**, dentre outras determinações.

3. Marco Civil da Internet

Cabe ainda mencionar alguns dos fundamentos que disciplinam **o uso da internet** no país, conforme o Marco Civil da Internet, instituído pela **Lei nº 12.965/2014**. Em seu art. 2º, a norma estabelece como fundamentos, entre outros:



- os **direitos humanos**, o desenvolvimento da personalidade e o **exercício da cidadania** em meios digitais;
- a **pluralidade** e a diversidade;
- a **abertura** e a **colaboração**;
- a **finalidade social** da rede.

Entre os **princípios** que disciplinam o uso da internet no país, destaca-se “a **preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede**, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas” (art. 3º, inc. V).

O art. 7º da lei determina o acesso à internet como **essencial ao exercício da cidadania** e assegura aos seus usuários uma série de **direitos**¹, incluindo:

- **não suspensão da conexão à internet**, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;
- **manutenção da qualidade** contratada da conexão à internet;
- informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento, entre outros, sobre **práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade**;
- **acessibilidade**, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei.

4. Infraestrutura de telecomunicações

A **Lei nº 13.116/2015** estabelece normas gerais para implantação e compartilhamento de infraestrutura de telecomunicações. É importante destacar que, segundo essa norma (art. 4º, inc. II), **é de competência exclusiva da União a regulamentação e a fiscalização de aspectos técnicos das redes e dos serviços de telecomunicações**, sendo vedado aos demais entes federativos impor condicionamentos que possam afetar a seleção de tecnologia, a topologia das redes e a qualidade dos serviços prestados.

Essas e outras normas pertinentes à discussão em tela podem ser consultadas a seguir.

Legislação Federal

- **Constituição Federal de 1988**. Art. 5º, incs. XIV e XXXII, Art. 170, inc. V.
- **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Art. 1º, Art. 4º, incs. I, II, a, c, d, inc. III, Art. 22, Art. 46, Art. 55, § 1º.

¹ Conforme peça informativa anexa à essa NT, de elaboração própria.

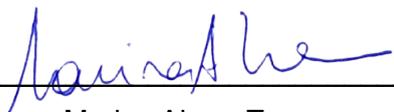


- **Lei nº 8.987**, de 13 de fevereiro de 1995, Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Art. 6º, §1º, §2º, §3º, incs. I e II, § 4º.
- **Lei nº 9.472**, de 16 de julho de 1997. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Art. 1º, Art. 2º, incs. I, II, III, IV, VI e VII, Art. 3º, I, Art. 8º, Art. 60, § 1º, § 2º, Art. 126, Art. 127, incs. I, III, V, VII, VIII, IX, X.
- **Lei nº 11.934**, de 5 de maio de 2009. Dispõe sobre limites à exposição humana a campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos; altera a Lei no 4.771, de 15 de setembro de 1965; e dá outras providências. Art. 11, Art. 12, inc. V.
- **Lei nº 12.965**, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Art. 1º, Art. 2º, incs. I, II, IV, V, VI, Art. 3º, incs. V e VI, Parágrafo único, Art. 4º, incs. I, II, III, IV, Art. 5º, incs. I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, Art. 6º, Art. 7º, incs. IV, V, XIII, Art. 24, inc. II.
- **Lei nº 13.116**, de 20 de abril de 2015. Estabelece normas gerais para implantação e compartilhamento da infraestrutura de telecomunicações e altera as Leis nº 9.472, de 16 de julho de 1997, 11.934, de 5 de maio de 2009, e 10.257, de 10 de julho de 2001. Art. 1º, Art. 2º, inc. III, Art. 4º, I, II, IV, V, VI, VII, VIII, art. 5º, I, II, III e IV, Arts. 7º, 8º, 9º, 10, 11, 12, 13, inc. I, Arts. 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.
- **Resolução nº 717**, de 23 de dezembro de 2019. Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL. Art. 1º. ANEXO I, Art. 1º, § 1º, § 2º, § 3º, § 4º, § 5º, Art. 2º, Art. 3º, § 1º, § 2º, Art. 4º, Art. 5º, Art. 6º, incs. I, II, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, Art. 7º, incs. I, II, III, IV, V, VI, VII, Art. 8º, § 1º, Art. 11, § 1º, § 2º, § 3º, Art. 12, incs. I, II, III, IV e V, Art. 13, I, II, III e IV, Art. 16, § 1º, § 2º, § 3º, Art. 19, incs. I e II. ANEXO I ao Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – Rqual dos Indicadores e dos Índices de Qualidade, Art. 1º, parágrafo único.

Legislação municipal

- **Lei nº 8.201**, de 17 de julho de 2001. Altera a Lei nº 7.277/97, que estabelece normas para instalação de antenas de telecomunicações e dá outras providências. Art. 1º, parágrafo único, arts. 3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 19.
- **Lei nº 9.063**, de 17 de janeiro de 2005. Regula procedimentos e exigências para realização de evento no Município. Art. 2º, 3º, inc. IV.

Belo Horizonte, 30 de maio de 2022.



Marina Abreu Torres

Consultora Legislativa em Ciências Sociais e Políticas



Anexo - Informativo Marco Civil da Internet

LEI Nº 12.965 - MARCO CIVIL DA INTERNET



Você sabia?

São direitos dos usuários da internet:

- **não suspensão da conexão à internet**, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;
- **manutenção da qualidade contratada** da conexão à internet;
- **informações claras e completas** constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre práticas de gerenciamento da rede que possam **afetar sua qualidade**;
- **acessibilidade**, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário.