

PROJETO DE LEI Nº , DE 2015

(Do Sr. FÁBIO RAMALHO)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as operadoras de telefonia celular que prestem serviço na modalidade pré-paga a enviar a seus assinantes informações sobre os serviços contratados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que *“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”*, com o objetivo de obrigar as operadoras de telefonia celular que prestem serviço na modalidade pré-paga a enviar a seus assinantes informações sobre os serviços contratados.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....

XIII – a receber da prestadora do Serviço Móvel Pessoal que preste serviço na modalidade pré-paga, na contratação eletrônica de serviços acessórios e de valor adicionado, mensagem para confirmação da contratação em que constem as seguintes informações mínimas:

- a) descrição clara do serviço a ser contratado;*
- b) tempo de validade do serviço;*

- c) *valor correspondente que será debitado dos créditos do usuário;*
- d) *instruções para confirmação da contratação do serviço, sem a qual o processo de contratação não será considerado concluído.” (NR)*

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

JUSTIFICAÇÃO

A criação dos serviços pré-pagos de telefonia celular foi responsável pela democratização do acesso às telecomunicações no País. De 1999 a 2014, o número de acessos pré-pagos no Brasil evoluiu de apenas 44 mil para mais de 212 milhões, representando hoje quase 80% da base instalada dos acessos de telefonia móvel.

A dimensão desses números, no entanto, oculta uma realidade preocupante: o crescente número de reclamações registradas pelos usuários junto aos órgãos de defesa do consumidor. Esse cenário conflituoso nas relações de consumo decorre, em grande escala, de abusos recorrentes praticados pelas operadoras, como a ativação não solicitada de serviços acessórios, como tele-horóscopo, seguros e cursos de línguas.

A argumentação apresentada pelas empresas é que a contratação desses serviços é feita mediante aceitação expressa dos usuários, normalmente em resposta a ofertas enviadas pelas operadoras por meio de mensagens instantâneas. Por esse motivo, alegam que o elevado número de reclamações se deve não à má fé das empresas, mas a comportamentos inadequados dos consumidores, que, inadvertidamente, solicitam a ativação desses serviços. Diante de toda essa controvérsia, o único prejudicado é, certamente, o consumidor, sobretudo o de baixa renda, que se vê surpreendido com a frequente subtração dos seus créditos, sem sequer tomar conhecimento sobre a contratação de tais serviços.

Elaboramos, pois, o presente projeto com o objetivo de oferecer um instrumento efetivo de proteção dos assinantes dos serviços pré-pagos de comunicação móvel. A proposição obriga as operadoras de telefonia celular na modalidade pré-paga a enviar ao usuário, previamente à contratação

de serviços acessórios e de valor adicionado, mensagem informando o consumidor sobre a descrição do serviço a ser contratado, o tempo de validade do serviço e o valor correspondente a ser debitado dos créditos do usuário. Ainda segundo o projeto, as empresas também se obrigam, nessa mensagem, a encaminhar ao assinante instruções para confirmação da contratação do serviço, sem a qual o processo de aquisição não será considerado concluído.

A medida proposta terá grande impacto sobretudo para os usuários de menor poder aquisitivo, principais consumidores dos serviços pré-pagos de telefonia. A relevância da matéria torna-se mais evidente à medida que se reconhece que essa faixa da população normalmente tem menor acesso a informações sobre seus direitos nas relações de consumo, o que, em regra, a impede de peticionar a devolução dos valores cobrados indevidamente e a reparação dos danos causados pelos abusos praticados pelas operadoras.

Assim, considerando os argumentos elencados, contamos com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, em de de 2015.

Deputado FÁBIO RAMALHO