COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 3.307, DE 2015

Apensado: PL nº 8.092/2017

Dispõe sobre o envio de mensagem de texto SMS pelas operadoras de telefonia celular e dá outras providências.

Autor: Deputado MARCOS SOARES

Relator: Deputado ZÉ VITOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.307, de 2015, foi oferecido pelo ilustre Deputado MARCOS SOARES com o objetivo de limitar o envio de mensagens a usuários de telefonia móvel pessoal. Na justificativa à proposta, o autor destaca que “as operadoras do serviço de telefonia celular vêm abusando de forma indiscriminada do uso do envio de mensagens promocionais aos aparelhos celulares, sem o consentimento prévio do consumidor”. Ademais, insurge-se contra o envio de tais mensagens em horários impróprios.

O art. 1º da proposição impõe à operadora a obrigação de dar ao usuário a opção de receber ou não mensagens referentes a promoções ou publicidade.

No art. 2º, determina que seja encaminhada ao assinante, sem ônus, mensagem informando o uso de seus créditos e o saldo remanescente.

No art. 3º, enfim, restringe o envio de SMS ao horário compreendido entre as 7 e as 21 horas.

Apensado à proposição principal encontra-se o Projeto de Lei nº 8.092, de 2017, de autoria do nobre Deputado ÁUREO, que adiciona um parágrafo ao artigo 37 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para limitar as ações de telemarketing aos casos em que seja dada prévia autorização pelo consumidor, sendo admitidas apenas no horário compreendido entre as dez e as dezenove horas e restritas a uma comunicação ao dia por número telefônico.

A proposta recebeu parecer pela aprovação na Comissão de Defesa do Consumidor, com Substitutivo. Este acresce um artigo 38-A à Lei nº 8.078, de 1990, vedando o telemarketing ativo, por qualquer meio, sem o prévio consentimento do consumidor, e modifica o art. 39 da mesma lei, caracterizando a desobediência à disposição como prática abusiva.

A matéria vem, então, a esta Comissão para exame do seu mérito, consoante o disposto no art. 32, inciso III, do Regimento Interno. Transcorrido o prazo regimental, não foram oferecidas emendas à mesma.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O abuso de propaganda não desejada tem sido um desafio para os usuários de serviços de comunicação. Estes, de fato, recebem grandes volumes de mensagens não solicitadas ou comunicações de telemarketing. Em alguns casos, são ofertas envolvendo golpes, alguns dos quais já foram amplamente divulgados e discutidos nos meios de comunicação social.

Nesse sentido, o debate proposto pela iniciativa que ora examinamos é muito oportuno. De fato, a indústria tem sido incapaz de confrontar e coibir tal prática por mecanismos de mercado. Ao contrário, aproveita-se para oferecer soluções comerciais dessa modalidade aos anunciantes, expondo o usuário a um volume abusivo de mensagens e de ligações de voz indesejadas.

Somos, pois, favoráveis à iniciativa que, destaque-se, tornou-se oportuna em vista da postura das próprias operadoras, que neste aspecto trabalham contra a qualidade de vida de seus clientes.

As operadoras de Serviço Móvel Pessoal (SMP) dispõem de procedimentos para identificar com facilidade as mensagens publicitárias ou não solicitadas. De fato, estas são encaminhadas mediante contrato específico entre a operadora e o anunciante.

Os usuários comuns, ou seja, aqueles que contratam o SMP por adesão, estão proibidos de executar esses serviços, como se depreende do dispositivo a seguir transcrito, constante de um contrato de uma operadora:

“A prática de spam ou o uso indevido do serviço, utilização comercial, religiosa, política ou qualquer outra que não seja o envio pessoal e individual de mensagens, nos termos do presente regulamento, poderá ensejar no cancelamento da tarifação única mensal, retomando o CLIENTE a tarifação unitária por torpedo, ou ainda, poderá ensejar na suspensão da possibilidade de uso do serviço de forma temporária ou permanente, na linha em que for identificada a prática fraudulenta e em desacordo com os termos do presente documento.”

Assim, a prestadora dispõe de mecanismos para identificar práticas abusivas de usuários, visto que existe a previsão contratual citada. Poderia, portanto, preservar os demais clientes dos abusos a que têm sido submetidos.

A proposta principal e o texto apensado, porém, mereceriam alguns aperfeiçoamentos, de modo a precisar qual o mecanismo de consentimento à disposição do usuário. Tal é, precisamente, a intenção do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor (CDC), que define um procedimento de prévio consentimento do consumidor (“*opt in*”).

Também nos parece apropriada a postura da CDC ao não adotar a limitação de horários para envio de mensagens. Há mensagens comerciais que incluem procedimentos de proteção ao próprio usuário e que não devem ser interrompidas em nenhum horário. Um exemplo são as mensagens de acompanhamento de movimentação bancária.

Concordamos, também, com a avaliação da Comissão de Defesa do Consumidor, ao apontar que deixou de incluir no Substitutivo aprovado “a obrigatoriedade de informação sobre utilização de créditos telefônicos e respectivo saldo remanescente”, por ponderar que “tal medida já se encontra contemplada no Projeto de Lei nº 3.272, de 2015, em avançada fase de tramitação e com adequada pertinência temática”. De fato, o PL 3.272/2015 já foi aprovado nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, com substitutivo, e atualmente aguarda parecer do relator na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Quanto ao prazo de entrada em vigor da disposição, os noventa dias previstos no Substitutivo da CDC são, a nosso ver, perfeitamente razoáveis, tendo em vista que os dispositivos operacionais para implementação das obrigações já existem na prática e que as disposições aqui previstas são simples e autoaplicáveis.

O Substitutivo aprovado pela Comissão de Defesa do Consumidor contempla, portanto, nossas preocupações e atende aos principais dispositivos de ambos os textos ora em exame. Desse modo, entendemos ser este texto preferível às proposições originais.

Contudo, no intervalo entre a aprovação do PL nº 3.307, de 2015, juntamente do seu apenso, Projeto de Lei nº 8.092, de 2017, na forma do Substitutivo da CDC; e a elaboração deste parecer a ser avaliado pela CCTCI, uma importante novidade surgiu quanto à regulamentação do telemarketing no Brasil. Trata-se da entrada em funcionamento do sistema “Não me Perturbe”, que permite, de forma fácil e gratuita, evitar promoções de vendas e serviços por meio de contato telefônico provenientes das prestadoras de serviços de telecomunicações.

O “Não me Perturbe” funciona a partir de uma base de dados centralizada para coletar as informações dos usuários que não possuem interesse em receber ligações de telemarketing provenientes de prestadoras de serviços de telecomunicações. A iniciativa foi determinada em junho de 2019 pela Agência Nacional de Telecomunicações e vale para as empresas Algar, Claro/Net, Nextel, Oi, Sercomtel, Sky, TIM e Vivo, que também tiveram, no

mesmo prazo, que criar e divulgar amplamente um canal por meio do qual o consumidor possa manifestar o seu desejo de não receber ligações. Até o final de agosto de 2019, quase 2 milhões de números de telefones já haviam sido cadastrados na plataforma, de acordo com um levantamento realizado pelo Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil).

Desse modo, inspirados pelo modelo de sucesso adotado na iniciativa do “Não me Perturbe”, decidimos apresentar um novo Substitutivo aos projetos de lei ora relatados, que tem por objetivos primordiais expandir as regras da política pública adotada pela Anatel para todos os outros setores da economia e estabelecer boas práticas de conduta para os serviços de telemarketing. Desse modo, buscamos, por meio desse Substitutivo, oferecer uma solução definitiva para resguardar os direitos dos consumidores nesta relação conflituosa entre eles e os serviços de telemarketing.

Em vista do exposto, nosso VOTO, em suma, é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 3.307, de 2015, pela **APROVAÇÃO** do texto apensado, Projeto de Lei nº 8.092, de 2017, e pela **APROVAÇÃO** do **SUBSTITUTIVO** da **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, na forma do **SUBSTITUTIVO** que a seguir apresentamos.

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado ZÉ VITOR
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.307, DE 2015

Apensados: PL nº 8.092/2017

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para vedar a oferta telefônica de produto ou serviço a consumidor cujo número esteja inscrito em cadastro telefônico de proibição de oferta.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 33-A. Considera-se telemarketing ativo a oferta de produtos e serviços realizados pelos fornecedores por meio de canais telefônicos.

I – O fornecedor de produtos ou serviços, ao realizar telemarketing ativo, deverá observar as seguintes regras:

a) limitar a realização de ligações aos horários compreendidos entre 9h (nove horas) e 21h (vinte e uma horas), de segunda-feira a sexta-feira; e entre 10h (dez horas) e 16h (dezesseis horas), aos sábados;

b) nos contatos telefônicos com o consumidor, deverá ser informado imediatamente o nome do operador de telemarketing e o nome fantasia da empresa que este representa;

c) em seguida, deverá ser aferida a vontade do consumidor de prosseguir ou não com o atendimento e, em caso afirmativo, informar o número telefônico ou o meio eletrônico de contato para retorno, nos termos do regulamento;

II – é vedado ao fornecedor:

a) realizar contato com consumidor para oferecer produtos ou serviços por este cancelados, pelo prazo de 6 (seis) meses após o encerramento do contrato;

b) reiterar, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a mesma oferta de produto ou serviço, seja por meio de contato telefônico ou por meio eletrônico, a consumidor que já a tenha recusado;

c) utilizar pesquisa, sorteio ou serviço similar como pretexto quando o verdadeiro objetivo for a venda;

d) realizar mais de 3 (três) chamadas telefônicas com sucesso, assim considerada aquela por meio do qual o fornecedor consegue se comunicar com o consumidor via terminal de acesso, no mesmo dia, ressalvados contatos adicionais autorizados pelo consumidor;

e) realizar chamadas aleatórias ou para números sequenciais.

§ 1º Considera-se abusivo o telemarketing ativo que não observar as regras estipuladas neste artigo.

§ 2º A limitação de horário de que dispõe a alínea “a” do inciso I deste artigo, não se confunde com jornada de trabalho regulamentada em legislação diversa.”

.....
 “Art. 39.

.....
 I -

XV – ofertar produto ou serviço por telefone ou mensagem de texto a consumidor cujo número de telefone esteja inscrito em cadastro nacional telefônico de proibição de oferta.

.....
 § 2º O cadastro nacional telefônico de proibição de oferta de que trata o inciso XV do caput incluirá os números de telefones móveis e fixos dos consumidores que solicitarem tal inclusão, que será feita sem custos para o consumidor.

§ 3º O cadastro terá vigência de um ano, podendo ser renovado sucessivamente por igual período conforme solicitação do consumidor.

§ 4º O consumidor poderá solicitar o descadastramento do seu número de telefone móvel ou fixo a qualquer tempo, e pelos mesmos meios disponíveis para a realização do cadastramento.

§ 5º Os fornecedores de produtos e serviços não poderão contatar o consumidor cujo número esteja inscrito no cadastro telefônico de que trata o inciso XV do caput, há mais de 30 (trinta) dias, diretamente ou por meio de terceiros, com o objetivo de realizar qualquer tipo de publicidade ou oferta.

§ 6º O cadastro nacional telefônico de proibição de oferta de que trata o inciso XV do caput possibilitará que o consumidor indique quais espécies de serviços e produtos, nos termos

estabelecidos pela regulamentação, em relação aos quais poderá receber ofertas, sem prejuízo da possibilidade de o consumidor indicar que não deseja receber ofertas de qualquer espécie de produto ou serviço.

§ 7º O Poder Executivo implantará o cadastro telefônico de proibição de oferta de que trata o inciso XV do caput no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, preferencialmente por meio da utilização de cadastro já existente para setor econômico específico” **(NR)**

Art. 2º O disposto nesta Lei não se aplica às entidades portadoras de Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social de que trata a Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009, que estejam inscritas no conselho de assistência social do Distrito Federal ou no conselho municipal de assistência social na cidade onde está instalada sua sede, que utilizem central telefônica como meio de manutenção de suas atividades. ”

Art. 3º Esta lei entra em vigor noventa dias após a data da sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado ZÉ VITOR
Relator