

PROJETO DE LEI Nº , DE 2013

(Do Sr. Ângelo Agnolin)

Dispõe sobre provisão da informação de preços para os usuários de celulares fora da área de registro.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os seguintes preços do serviço móvel pessoal, cobrados por serviços fora da área de registro com origens nacional ou internacional, deverão ser informados ao consumidor:

I-Chamadas para a área de registro do celular.

II-Chamadas para a área de registro de onde o usuário faz a chamada.

III-Mensagens de texto.

IV-Dados, incluindo a forma de cobrança, se esta for alterada em relação à área de serviço.

§ 1º A informação sobre os preços de pelo menos duas localidades estrangeiras deverão ser disponibilizadas ao usuário no momento da contratação do plano da operadora.

§ 2º A informação sobre os preços que serão cobrados deverá ser enviada gratuitamente por serviço de mensagem ao telefone do usuário no momento em que este ingressa em outra área de registro.

§ 3º A mensagem de que trata o § 1º deverá conter opção ao usuário para que o serviço possa ser automaticamente interrompido quando sua despesa atingir determinado valor.

§ 4º A ANATEL regulamentará a forma de apresentação desta informação.

§ 5º A informação sobre os preços dos serviços em outros países deverá ser provida em Reais.

§ 6º No caso do § 4º, se os preços dependerem da taxa de câmbio com a moeda do país, os valores em Reais deverão ser apresentados com base no fechamento do câmbio no dia anterior.

Art. 2º A operadora deverá enviar mensagens de alerta ao usuário cada vez que a despesa fora da área de registro ultrapassar quinhentos Reais (R\$ 500,00).

Parágrafo único. Na mensagem de que trata o caput, deverá ser incluída opção ao usuário para que o serviço possa ser automaticamente interrompido quando a despesa atingir os próximos R\$ 500,00.

Art. 3º O sitio da operadora na internet deverá conter todas as tarifas cobradas fora da área de registro.

Parágrafo único. As mensagens enviadas ao usuário deverão incluir o endereço eletrônico em que se encontra a informação sobre as tarifas cobradas fora da área de registro.

Art. 4º O disposto nesta lei se aplica aos casos em que as companhias aéreas permitem o serviço móvel pessoal e acesso móvel à internet a bordo.

Parágrafo único. As companhias aéreas e as operadoras de serviço móvel pessoal entrarão em acordo para o devido cumprimento desta lei.

Art. 5º O descumprimento desta lei implica a não cobrança do serviço fora da área de registro.

Parágrafo único. A inclusão da cobrança do serviço fora da área de registro na conta do usuário que não tenha sido informada na forma desta Lei implicará inclusão de crédito de cinco mil Reais (R\$ 5.000,00) na próxima fatura.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor sessenta (60) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Uma das premissas fundamentais para uma transação econômica eficiente é que as duas partes conheçam com clareza qual o preço que está sendo cobrado.

Na grande parte das transações do mundo real este conhecimento é natural para as duas partes. O consumidor entra em uma loja, pergunta o preço de um bem ou serviço e, com base nisso, decide se vai levar o produto ou não. O pagamento é efetuado antes da realização da compra.

Há algumas transações, especialmente vários serviços, em que a despesa só se realiza depois do consumo como é o caso de luz, água ou telefone. Nestes casos, no entanto, admite-se que o usuário conheça o preço e administra seu consumo dos serviços de acordo, dado que constitui uma transação que se repete todo mês. Mesmo no caso dos serviços telefônicos, quando realizados dentro da área de registro, é razoável presumir que o consumidor está razoavelmente bem informado das tarifas que paga em seu dia a dia.

O serviço de telefonia celular fora da área de registro, no entanto, subverte esta presunção pois as viagens para grande parte dos indivíduos não fazem parte do seu dia a dia. Em especial, as viagens internacionais costumam ser eventos menos frequentes e, por isso, são muito pouco considerados pelos consumidores em sua escolha dos planos.

É muito usual que o consumidor seja pego de surpresa em suas contas que envolvam viagens nacionais e internacionais para locais fora da rotina. No caso de acesso à internet fora do país muda a própria forma de cobrança. No Brasil, em geral, os planos de acesso à internet quando ultrapassam o contratado reduzem a velocidade de acesso, mas não implicam

cobrança de valores adicionais. Fora do país, em vários planos o acesso à internet passa a ser cobrado pela quantidade de bytes baixada. Evidentemente, o volume de download é uma variável muito difícil de o usuário mensurar, o que pode levar a surpresas desagradáveis (e custosas).

Sendo assim, oferecemos esta proposição em que se prevê a obrigação de a operadora garantir informação para o usuário realizar uma avaliação segura sobre o seu consumo fora da área de registro. Assim, primeiro, o usuário deverá receber algumas informações mínimas inicialmente no momento da contratação do plano sobre pelo menos duas localidades internacionais, o que usualmente não está disponível.

Segundo, no momento em que o usuário ingressar em outra área de registro, a operadora se torna obrigada a enviar mensagem informando sobre os preços para chamadas para a área de registro e para a própria área de origem da chamada. Também deve enviar mensagem sobre eventuais mudanças em regras de tarifação de acesso a dados.

Além de alertar o usuário sobre o novo regime tarifário a que está submetido assim que se desloca de sua área de registro, o projeto assegura que o usuário deverá ser avisado toda vez que sua despesa fora da área de registro ultrapassar R\$ 500, permitindo ações tempestivas de contenção. Também prevê a possibilidade de o usuário “travar” a sua despesa antes que ela aconteça. O site da operadora também deverá conter as informações pertinentes, sendo que a mensagem enviada deverá conter o endereço eletrônico pertinente.

Incluímos a obrigação de informação para o caso de companhias aéreas que permitirem o serviço de telefonia e acesso a dados a bordo. Trata-se de serviço novo no qual a falta de informação do consumidor é sistemática.

Enfim, o objetivo desta proposição é “empoderar” o usuário, aprimorando sua capacidade de tomar decisões bem informadas sobre o seu pacote de consumo na telefonia celular fora da área de registro. Constata-se significativa assimetria de informação que não raro caso prejuízos imprevistos. Mais uma vez, a única forma de garantir que a decisão do consumidor aumentará seu bem-estar é assegurando que este o faça com a quantidade de informações adequada.

Transações mais infrequentes, como aquelas relacionadas ao uso do celular fora da área de serviço, são candidatas preferenciais a uma transação mal informada com elevado potencial de prejuízos. O grande número de reclamações para serviços celulares em geral indicam que esta é um setor que requer especial atenção do Estado.

Contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em de abril de 2013.

Deputado Ângelo Agnolin