

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 2.887, DE 2011

Proíbe a inserção, pelas empresas de telefonia móvel, durante as ligações efetuadas por clientes, de mensagem de voz com cobrança por conta não paga e dá outras providências.

Autor: Deputado DIMAS FABIANO

Relator: Deputado JOSÉ CARLOS ARAÚJO

I – RELATÓRIO

O projeto de lei em tela proíbe a cobrança de contas telefônicas em atraso por meio de mensagem de voz encaminhada aos clientes. A proibição prevista na proposta é válida para todas as operadoras do serviço de telefonia móvel em operação no País. A penalidade, de acordo com a proposição, é a aplicação de multa diária de R\$ 20 mil em caso de descumprimento e, em caso de reincidência, o valor será cobrado em dobro.

Justifica o autor da proposição que a cobrança via telefônica é uma prática abusiva e que submete o cliente a uma situação vexatória, o que é proibido pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), na forma dos artigos 42 e 71 da referida lei.

Em sua passagem pela Comissão de Defesa do Consumidor, a proposição recebeu parecer pela aprovação por parte do relator, Deputado Roberto Teixeira, que, entretanto, alterou o teor da proposta. A Comissão aprovou parecer do relator no dia 22 de agosto de 2012, com emenda, cujo conteúdo é o de vedar às empresas de telefonia móvel a

inserção de mais de uma mensagem de voz, com aviso de cobrança por conta não paga, por dia, com intervalo mínimo de 72 horas da primeira mensagem.

A proposição em tela está sujeita à apreciação conclusiva pelas comissões, devendo ser submetida ainda ao exame da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

No prazo regulamentar, não foram apresentadas emendas nesta Comissão.

II – VOTO DO RELATOR

Com a rápida evolução da telefonia móvel, os temas ligados aos direitos do consumidor de serviços de telecomunicações ganharam relevância crescente em razão de atingir um número cada vez maior de pessoas. De acordo com a Anatel, em julho de 2013 foram contabilizados 267 milhões de linhas de telefonia móvel em operação no Brasil. Desse total, 55 milhões (20,7%) são clientes do chamado sistema pós-pago, ou seja, usuários que têm um contrato com a operadora para pagamento mensal da fatura.

Esses clientes são os que asseguram a maior margem de rentabilidade às operadoras, porque são os que pagam as contas com valores mais elevados. A receita média por usuário, dos clientes pós-pago, chega a ser superior ao dobro do valor médio da conta paga pelos usuários do sistema pré-pago, que está em torno de R\$ 10. Os dados indicam que os clientes pós-pago, em que pese sejam minoria, são de significativa relevância na composição final da receita das empresas de telecomunicações. São, portanto, clientes que devem merecer tratamento diferenciado por parte das operadoras, porque garantem a sustentabilidade do modelo atual de telecomunicações, baseado na telefonia pré-paga.

O projeto em tela trata de corrigir uma distorção existente hoje, em que os clientes que mantêm uma receita fixa para as operadoras nem sempre são tratados com respeito pelas empresas, considerando uma série de fatores. No caso, em exame, há indicações de que o envio repetitivo de mensagens de alerta referentes a cobrança de contas em atraso pela via

telefônica é uma prática que vem causando constrangimento aos usuários, embora inadimplentes. Como tal, pode ser considerada abusiva na medida em que a operadora utiliza-se do seu próprio canal de comunicação em benefício próprio, invadindo o direito à privacidade do usuário.

Convém ressaltar que o direito do consumidor já está protegido pelo ordenamento jurídico brasileiro, pela lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990 -Código de Defesa do Consumidor. Já o disciplinamento sobre a organização e a exploração dos serviços de telecomunicações é regulado pela Lei Geral das Telecomunicações (lei 9.472, de 1997). Portanto, já existem diplomas legais reguladores e diversas instâncias em que as operadoras de telecomunicações podem requerer o cumprimento do contrato de prestação de serviços, em caso de inadimplência pelo cliente.

Esta questão tem que ser analisada sob o ângulo da busca de harmonia no relacionamento entre as duas partes diretamente interessadas.

No nosso modo de ver, a prática usada pelas operadoras de envio de mensagem alertando sobre conta em aberto ,que o projeto intenta proibir, tem por objetivo minimizar os prejuízos com a inadimplência de clientes, o que lhe é direito.

Concordando em parte com o autor - se desconsiderarmos como favorável o benefício de alertar o usuário sobre conta em atraso e focando apenas na forma usada para se fazer a cobrança – entendemos que as repetidas mensagens sonoras podem gerar abusos e constrangimentos ao cliente, além do contratempo produzido em todas as ligações efetuadas. Há que se observar, porém, que a Resolução nº 477, de 2007, da Anatel, já disciplina, nos artigos 41 a 53, os procedimentos a serem adotados pelas operadoras para cobrança das contas, inclusive no caso de inadimplência dos usuários. Sobre esta questão, a Anatel informou que já enviou expedientes às operadoras alertando para o uso com parcimônia desta forma de expediente (mensagem de voz alertando sobre débitos), pois a prática em excesso pode se tornar inoportuna. O uso de torpedos na telefonia móvel seria uma alternativa viável, no lugar da mensagem de voz.

Vale lembrar que os usuários dos serviços móveis na modalidade pré-paga já estão acostumados com o recebimento de alertas audíveis enviados pelas operadoras sobre o término da validade dos créditos, favorecendo as recargas e a continuidade dos serviços. Quanto a essa

modalidade, observa-se que a Anatel não tem registrado reclamações de usuários que poderiam se sentir constrangidos por receber tais avisos.

Dessa forma, considerando o equilíbrio nas relações de consumo, no caso entre usuários e operadoras de telecomunicações, optamos por seguir em parte a posição da Comissão de Defesa do Consumidor, de admitir o envio de mensagem, porém de maneira moderada, uma vez que a essência do problema consiste no abuso de mensagens enviadas e, conseqüentemente, no constrangimento moral gerado.

Julgamos, porém, necessário aprimorar a proposta em exame, oferecendo uma redação mais abrangente, que contemple a telefonia como um todo, considerando as evoluções tecnológicas advindas sobretudo no segmento da telefonia móvel, como o crescente uso de mensagens de texto e outros recursos operacionais de comunicação.

Em razão disso, decidimos apresentar Substitutivo ao presente projeto de lei. O texto que estamos propondo prevê a vedação de envio ao assinante de mais de uma mensagem, de texto ou de voz, por dia, tanto para a telefonia móvel como a fixa. Nova mensagem de alerta de débito e cobrança só poderá ser reiterada pelas operadoras após transcorridos 72 (setenta e duas horas) do envio da primeira mensagem). Entendemos também que a fixação de valores absolutos de multa diária pelo descumprimento da lei como previsto no projeto, (R\$ 20 mil por dia e o dobro desse valor em caso de reincidência), irá perder a eficácia de sua força punitiva com o tempo, em razão da depreciação do valor da moeda. Além disso, o valor fixado em reais não guarda relação de proporcionalidade com o montante do débito que venha a ser questionado, no caso, o valor da conta tida como devida. Assim, em acatamento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade que devem nortear as relações contratuais sugerimos excluir a referência em valor fixo da nossa moeda, substituindo-a por um percentual (100%) incidente sobre o valor do débito, pago em dobro quando as operadoras reincidirem no procedimento vedado.

Com essas modificações espera-se ampliar o escopo e a eficácia da presente proposição.

Em função do exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.887 de 2011, na forma do Substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2013.

Deputado JOSÉ CARLOS ARAÚJO
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.887, DE 2011

Dispõe sobre as condições de envio de mensagens por parte das operadoras de telefonia, à título de alerta ou cobrança de pagamento de conta em atraso, para o número do telefone do cliente em condição de inadimplência.

O Congresso Nacional **decreta**:

Art.1º Esta lei estabelece as condições de envio de mensagens de texto ou de voz por parte das operadoras de telefonia móvel ou fixa a título de alerta ou cobrança de pagamento de conta em atraso, para o número do telefone do cliente em condição de inadimplência.

Art. 2º É vedada às empresas de telefonia móvel ou fixa a inserção de mais de uma mensagem de texto ou de voz, por dia, como aviso de alerta ou cobrança por conta não paga, para o número do telefone do cliente em condição de inadimplência.

Parágrafo único. Novas mensagens reiterando o aviso de que trata o caput só serão admissíveis depois de decorridas 72 (setenta e duas) horas do envio da primeira mensagem de alerta ou de cobrança.

-Art.3º Os infratores desta Lei estão sujeitos às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras sanções cabíveis previstas em legislação específica:

I – pagamento de multa de até 100% (cem por cento) sobre o valor da conta não paga, incidente por mensagem enviada em desacordo com o previsto no art. 2º;

II – pagamento em dobro do valor previsto no inciso I, em caso de reincidência.

Art. 4º O Poder Executivo definirá, na regulamentação desta lei, o órgão responsável pela fiscalização e aplicação das penas previstas em caso de infração.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2013.

Deputado JOSÉ CARLOS ARAÚJO
Relator