

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDUSTRIAL E COMÉRCIO E SERVIÇOS

PROJETO DE LEI Nº 2.661, DE 2015

(Apensado: PL 3.307/2015)

Acresce artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para disciplinar as relações entre empresas que utilizam serviços de telecomunicações ou de mensageria para difusão de mensagens publicitárias, de cobrança ou de divulgação e os consumidores em geral.

Autora: Deputada SHÉRIDAN

Relator: Deputado AUREO

I - RELATÓRIO

Trata-se de projeto de lei que acresce artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “*Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*”, para disciplinar as relações entre empresas que utilizam serviços de telecomunicações ou de mensageria para difusão de mensagens publicitárias, de cobrança ou de divulgação e os consumidores em geral.

As disposições introduzidas estabelecem que as empresas que utilizarem serviços de telecomunicações ou de mensageria para difusão de mensagens publicitárias, de cobrança, de divulgação ou qualquer outro contato com os consumidores somente o poderão fazê-lo de acordo com os seguintes princípios:

I – os contatos somente poderão ser realizados em dias úteis, no período compreendido entre às 10 (dez) e às 18 (dezoito) horas, de acordo com o horário vigente no local onde se encontrar o consumidor;

II – as mensagens de voz, vídeo, texto, bem como os contatos telefônicos somente poderão ser feitos uma única vez por dia;

III – as empresas deverão identificar-se claramente, informar seus canais de contato para uso por parte do consumidor e destacar o objetivo do contato com o consumidor;

IV – é facultada ao consumidor, a qualquer tempo, a solicitação de não recebimento de ligações ou de mensagens de forma continuada, pelo mesmo meio em que foi contatado, dentre outros meios.

Justifica a ilustre Autora que, diante da forte concorrência por prestação de serviços no setor de telecomunicações, são excedidos os limites da razoabilidade na busca por clientes e por sua fidelidade, assim como nos casos de cobranças. Nesse sentido, sua iniciativa visa à garantia “do inalienável direito à privacidade, ao descanso e à tranquilidade de nosso povo ao longo de seu dia de trabalho e de lazer”. A seu ver, a ideia de limitar as ligações e mensagens das empresas aos consumidores resgatam um maior equilíbrio nas relações de consumo.

Em 27/10/2015 foi apensado ao projeto principal o Projeto de Lei nº 3.307, de 2015, de autoria do ilustre Deputado Marcos Soares, que estabelece restrições ao envio de SMS para o usuário do serviço de telefonia móvel, no seguinte sentido:

I - as operadores do serviço de telefonia móvel deverão oferecer aos seus clientes, quando da contratação de qualquer de seus serviços na modalidade pré-pago, a opção de receber ou não mensagens de texto SMS, referente a promoções, campanhas publicitárias ou qualquer outro tipo de informação similar;

II - as operadores do serviço de telefonia móvel deverão encaminhar para o assinante mensagem eletrônica informando discriminadamente o uso de seus créditos e o saldo remanescente, de forma gratuita.

A matéria ainda será apreciada pelas Comissões de Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania, sujeita à apreciação conclusiva e em regime de tramitação ordinária.

Não foram apresentadas emendas no prazo regimental.

É o relatório

II - VOTO DO RELATOR

Cabe à Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio proferir parecer sobre o mérito econômico da matéria em tela.

O presente projeto de lei tem o nítido propósito de proteger o consumidor de abusos relacionados a contatos realizados por meio de serviços de telecomunicação ou de mensageria, com o intuito de divulgação e publicidade, ou de cobrança.

Do ponto de vista econômico, a regulamentação da atuação das empresas que buscam alcançar o interesse do consumidor deve seguir parâmetros que impeçam o abuso, a insistência indevida, a falta de transparência das informações, a indução enganosa, a ameaça, dentre outras atitudes que dificultam a decisão racional do consumidor na avaliação do serviço ou produto, com o intuito de força-lo a uma aceitação ou contratação irrefletida.

De outra parte, é preciso evitar que a regulamentação crie restrições excessivas que impeçam as empresas de fazerem suas promoções, divulgarem seus produtos e serviços, ou que inibam sua capacidade de atingir o consumidor, o que pode trazer prejuízos conjuntos para vendedores e consumidores e para a economia como um todo.

A presente proposta, a nosso ver, cria limitações razoáveis, de horários e dias de semana, cria restrições para a insistência desmedida, impõe a clareza nas informações e faculta ao consumidor, a partir da sua decisão de recusa, meios para impedir contatos posteriores.

Não consideramos, portanto, que haja extrapolação da regulamentação que possa prejudicar o bom andamento dos negócios das empresas.

O projeto apensado, por seu turno, foca-se exclusivamente nos serviços de telefonia móvel destinados a usuários da modalidade pré-pago. Os operadores são obrigados a oferecer ao usuário a opção de receber ou não mensagens de SMS, referentes a promoções ou campanhas publicitárias e encaminhar para o usuário mensagem eletrônica informando discriminadamente o uso de créditos e o saldo remanescente, de forma gratuita.

Essa abordagem, a nosso ver, difere bastante da do projeto original, focada nos direitos do consumidor. Neste caso específico, o foco é nas empresas de telefonia móvel e suas obrigações com seu usuário de uma modalidade de serviço, criando exigências que podem afetar o preço do serviço e prejudicar aqueles demais usuários que não se enquadrem na modalidade específica. Ademais, o consumidor já tem a opção de desabilitar ou ignorar as mensagens de SMS no seu aparelho, não necessitando de intervenção legal para tal. Similarmente, o controle de utilização de créditos pré-pagos pelo usuário não pode depender de avisos preventivos por parte da operadora. Mais uma vez, os serviços dos demais consumidores que controlam corretamente o seu uso seriam prejudicados por onerações de preço em razão do mau uso dos que não controlam. Nenhuma dessas obrigações, a nosso ver, deveria ser imposta por lei específica.

Diante do exposto, **votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.661, de 2015, e pela rejeição de seu apensado, o Projeto de Lei nº 3.307, de 2015.**

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado AUREO
Relator