



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 3.272, de 2015.

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.

Autor: Deputado FÁBIO RAMALHO

Relator: Deputado ANDRÉ FIGUEIREDO

I - RELATÓRIO:

O PL nº 3.272/2015, de autoria do nobre Deputado Fábio Ramalho, propõe alteração na Lei Geral de Telecomunicações – LGT (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.

Um novo inciso é criado no Art. 3º da Lei, que dispõe sobre os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, estabelecendo que as operadoras da modalidade pré-pago devem enviar mensagem contendo informações mínimas que dariam transparência aos serviços contratados.

O Projeto de Lei foi encaminhado às Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania, sob o regime de tramitação ordinária e está sujeita à apreciação conclusiva pelas comissões.

É o relatório.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

II - VOTO:

A proposta do nobre autor tem relevância e importância em seu mérito já que reconhece a vulnerabilidade concreta dos usuários do serviço de telefonia pré-paga, que têm sido vítimas de “abusos recorrentes praticados pelas operadoras, como a ativação não solicitada de serviços acessórios, como tele-horóscopo, seguros e cursos de línguas”, entre outros.

De outro lado, argumenta o autor que as empresas alegam “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” e que o problema maior advém de “comportamentos inadequados dos consumidores, que, inadvertidamente, solicitam a ativação desses serviços”.

Diante da controvérsia, está claro que o consumidor, sobretudo o de baixa renda – típico das plataformas pré-pagas, mesmo tendo agido inadvertidamente, se vê surpreendido frequentemente com subtração de créditos com serviços estranhos. Pelo crescente número de reclamações registradas pelos usuários junto à Anatel e aos órgãos de defesa do consumidor, permite-nos concluir que, no mínimo, as informações enviadas aos clientes não estão claras o suficiente, ou, no limite, os usuários têm sido vítimas de armadilhas dos provedores desses serviços.

De fato, o problema acontece não somente nas plataformas pré-pagas, mas também em outros tipos de planos, incluindo planos pós-pagos, empresariais e em grupo, em plataformas de telecomunicações móveis ou fixas. Dessa forma, há a necessidade de promover as alterações na LGT não somente para os serviços de telefonia pré-pagos, mas para Serviços de Valor Adicionado (SVA) em geral utilizando qualquer plataforma de telecomunicações, seja ela fixa, móvel, pré-paga ou pós paga.

O Art. 3º, inciso IV da LGT já estabelece a transparência de informações sobre as condições de prestação dos serviços como um direito do usuário de



CÂMARA DOS DEPUTADOS

serviços de telecomunicações. Acreditamos, porém, que faz-se necessário um melhor detalhamento das informações mínimas (conforme proposto pelo Autor) e a inclusão dos SVAs como um todo, sem fazer distinção entre plataformas.

Ante o exposto voto pela aprovação do PL 3.272 de 2015, na forma do substitutivo apresentado a seguir, que endereça a mencionada lacuna no texto original.

Sala da Comissão, em de maio de 2017.

Deputado André Figueiredo

PDT/CE



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.272, de 2015.

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as operadoras a enviar a seus usuários informações detalhadas sobre os serviços prestados, incluindo os de valor adicionado.

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 aprimorar a transparência de informações das operadoras de telecomunicações sobre os serviços contratados.

Art. 2º O Art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º
IV – à informação adequada, **antecipada e pelo meio de comunicação mais ágil, sobre os serviços oferecidos ou contratados, inclusive os assessórios e de valor adicionado, contendo suas tarifas e preços, tempo de validade, instruções para confirmação da contratação e cancelamento, canais de atendimento e reclamação, forma de pagamento e demais condições;** (NR)
.....”

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

Sala da Comissão, em de maio de 2017.

Deputado André Figueiredo

Relator