



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.272-B, DE 2015 **(Do Sr. Fábio Ramalho)**

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; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação (relator: DEP. CELSO RUSSOMANNO); e da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. ANDRÉ FIGUEIREDO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

III - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

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 obrigar as operadoras de telefonia celular que prestem serviço na modalidade pré-paga a enviar a seus assinantes informações sobre os serviços contratados.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....”

XIII – a receber da prestadora do Serviço Móvel Pessoal que preste serviço na modalidade pré-paga, na contratação eletrônica de serviços acessórios e de valor adicionado, mensagem para confirmação da contratação em que constem as seguintes informações mínimas:

- a) descrição clara do serviço a ser contratado;*
- b) tempo de validade do serviço;*
- c) valor correspondente que será debitado dos créditos do usuário;*
- d) instruções para confirmação da contratação do serviço, sem a qual o processo de contratação não será considerado concluído.” (NR)*

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

JUSTIFICAÇÃO

A criação dos serviços pré-pagos de telefonia celular foi responsável pela democratização do acesso às telecomunicações no País. De 1999 a 2014, o número de acessos pré-pagos no Brasil evoluiu de apenas 44 mil para mais de 212 milhões, representando hoje quase 80% da base instalada dos acessos de telefonia móvel.

A dimensão desses números, no entanto, oculta uma realidade preocupante: o crescente número de reclamações registradas pelos usuários junto aos órgãos de defesa do consumidor. Esse cenário conflituoso nas relações de consumo decorre, em grande escala, de abusos recorrentes praticados pelas operadoras, como a ativação não solicitada de serviços acessórios, como tele-horóscopo, seguros e cursos de línguas.

A argumentação apresentada pelas empresas é 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. Por esse motivo, alegam que o elevado número de reclamações se deve não à má fé das empresas, mas a comportamentos inadequados dos consumidores, que, inadvertidamente, solicitam a ativação desses serviços. Diante de toda essa controvérsia, o único prejudicado é, certamente, o consumidor, sobretudo o de baixa renda, que se vê surpreendido com a frequente subtração dos seus créditos, sem sequer tomar conhecimento sobre a contratação de tais serviços.

Elaboramos, pois, o presente projeto com o objetivo de oferecer um instrumento efetivo de proteção dos assinantes dos serviços pré-pagos de comunicação móvel. A proposição obriga as operadoras de telefonia celular na modalidade pré-paga a enviar ao usuário, previamente à contratação de serviços acessórios e de valor adicionado, mensagem informando o consumidor sobre a descrição do serviço a ser contratado, o tempo de validade do serviço e o valor correspondente a ser debitado dos créditos do usuário. Ainda segundo o projeto, as empresas também se obrigam, nessa mensagem, a encaminhar ao assinante instruções para confirmação da contratação do serviço, sem a qual o processo de aquisição não será considerado concluído.

A medida proposta terá grande impacto sobretudo para os usuários de menor poder aquisitivo, principais consumidores dos serviços pré-pagos de telefonia. A relevância da matéria torna-se mais evidente à medida que se reconhece que essa faixa da população normalmente tem menor acesso a

informações sobre seus direitos nas relações de consumo, o que, em regra, a impede de peticionar a devolução dos valores cobrados indevidamente e a reparação dos danos causados pelos abusos praticados pelas operadoras.

Assim, considerando os argumentos elencados, contamos com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, em 08 de outubro de 2015.

Deputado FÁBIO RAMALHO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

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.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

-
- Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
- I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
 - II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
 - III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
 - IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
 - V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
 - VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
 - VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
 - VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
 - IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
 - X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei n.º 3.272, de 2015, de autoria do ilustre Deputado Fábio Ramalho, obriga as operadoras de telefonia celular a encaminhar aos clientes na modalidade pré-paga informações sobre os serviços contratados.

Conforme despacho da Mesa Diretora desta Casa, a Proposição submete-se, respectivamente, à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor (CDC), Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI) e Constituição, Justiça e de Cidadania (CCJC).

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, a matéria chegou a ser relatada pelo eminente Deputado Heuler Cruvinel, sem que seu voto pela aprovação, contudo, fosse apreciado pelo Colegiado. Recebo, agora, a nobre tarefa de relatar a proposição que, no prazo regimental, não recebeu emendas.

II - VOTO DO RELATOR

Em caráter preliminar, parabeno o relator que me antecedeu pela consistência de sua argumentação e pelo acerto de sua conclusão pela aprovação do Projeto de Lei n.º 3.272, de 2015. De fato, não vemos como uma comissão encarregada de tutelar o consumidor poderia colocar-se contrária a um projeto que reconhece a vulnerabilidade concreta dos usuários dos serviços de telefonia e que contribui para incutir nesse mercado de telecomunicações maior grau de clareza e adequação das informações prestadas ao consumidor. Adoto como meu, portanto, seu parecer, que reproduzo a seguir.

O Projeto de Lei n.º 3.272, de 2015 – ao determinar o envio, pelas operadoras de telefonia celular pré-paga, das correspondentes descrições dos serviços contratados e ao condicionar a contratação à confirmação prévia pelos clientes – converge para fortalecer a concretização dos princípios consumeristas da informação, transparência e boa-fé no setor de telecomunicações.

É lamentavelmente comum que fornecedores de serviços de telefonia móvel, no esforço de alavancar suas vendas e elevar sua lucratividade, ofereçam serviços sem a cautela de verificar a efetiva compreensão, pelos clientes, dos custos e características daquela proposta contratual e sem o cuidado de confirmar a regularidade da manifestação de concordância com as condições oferecidas. Não é outra a razão pela qual a cobrança por serviços não contratados lidera a lista de reclamações dos usuários desse segmento já tão notório pelos abusos em desfavor do consumidor.

A situação revela-se ainda mais dramática no caso dos clientes de telefonia celular pré-paga, em que a ausência de conta praticamente inviabiliza o acompanhamento, pelo consumidor, dos itens de cobrança adicionados a sua fatura e, conseqüentemente, dos valores descontados de seus créditos.

A medida proposta no Projeto, de modo proporcional e coerente, facilita a verificação e a comprovação, pelos consumidores do sistema pré-pago, dos serviços contratados e das condições oferecidas pelas empresas de telefonia. Fornece, portanto, aparato juridicamente mais seguro para que possam exigir cancelamento dos serviços não contratados e devolução dos valores cobrados indevidamente, seja diretamente junto aos fornecedores, seja por meio de eventuais demandas administrativas ou judiciais. Por esse motivo, merece nosso integral acolhimento.

Diante dessas considerações, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei n.º 3.272, de 2015.

Sala da Comissão, em 10 de abril de 2016.

Deputado CELSO RUSSOMANO
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 3.272/2015, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Celso Russomanno.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Rodrigo Martins - Presidente, João Fernando Coutinho e Ricardo Izar - Vice-Presidentes, Antônio Jácome, Carlos Eduardo Cadoca, Celso Russomanno, Chico Lopes, Deley, Eros Biondini, Irmão Lazaro, Ivan Valente, José Carlos Araújo, Kaio Maniçoba, Márcio

Marinho, Severino Ninho, Weliton Prado, Ademir Camilo, Heuler Cruvinel, Jose Stédile, Júlio Delgado, Lucas Vergilio, Marco Tebaldi, Maria Helena e Walter Ihoshi.

Sala da Comissão, em 19 de abril de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**
Presidente

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

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.

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 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 1º de junho de 2017.

Deputado André Figueiredo

PDT/CE

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 1º de junho de 2017.

Deputado André Figueiredo
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 3.272/2015, nos termos do Parecer do Relator, Deputado André Figueiredo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Sandro Alex, Roberto Alves e Celso Panseira - Vice-Presidentes, Arolde de Oliveira, Bilac Pinto, Fábio Faria, Fabio Reis, Goulart, Jorge Tadeu Mudalen, Luiz Lauro Filho, Luiza Erundina, Marcelo Aguiar, Margarida Salomão, Missionário José Olímpio, Veneziano Vital do Rêgo, Vitor Lippi, Alexandre Valle, André Figueiredo, Ariosto Holanda, Cesar Souza, Claudio Cajado, Fábio Sousa,

Fernando Monteiro, Francisco Floriano, Hélio Leite, Izalci Lucas, José Reinaldo, Jose Stédile, Lindomar Garçon, Marinaldo Rosendo, Milton Monti, Paulo Henrique Lustosa, Pr. Marco Feliciano, Ricardo Izar, Robinson Almeida, Ronaldo Martins, Sergio Zveiter, Vitor Valim e Wilson Beserra.

Sala da Comissão, em 28 de junho de 2017.

Deputado SANDRO ALEX
Presidente em exercício

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO AO PL 3.272/15

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 assessorios 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 28 de junho de 2017.

Deputado **SANDRO ALEX**
Presidente em exercício

FIM DO DOCUMENTO