

PROJETO DE LEI Nº , DE 2019
(Do Sr. WALTER ALVES)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as operadoras de telefonia a emitirem mensagem de alerta ao usuário, previamente ao completamento da chamada, quando a ligação de longa distância incorrer em custos não inclusos no valor do plano contratado.

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”*, obrigando as operadoras de telefonia a emitirem mensagem de alerta ao usuário, previamente ao completamento da chamada, quando a ligação de longa distância incorrer em custos não inclusos no valor do plano contratado.

Art. 2º Acrescente-se o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 78-A. As prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal deverão emitir mensagem sonora de alerta ao usuário quando a chamada de longa distância incorrer em custos não inclusos no valor do plano de serviço contratado.

Parágrafo único. A mensagem de que trata o caput será emitida previamente ao completamento da chamada, e deverá conter o seguinte teor: “após o sinal você estará autorizando ligação de longa distância fora do plano contratado.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O aumento da competição no mercado de telefonia, sobretudo nos grandes centros urbanos, representou um expressivo avanço para os consumidores dos serviços de telecomunicações. Ligações mais baratas, diversidade de planos de serviços e maior oferta de facilidades são apenas alguns dos benefícios que ilustram a evolução do segmento nas últimas décadas.

No entanto, os recorrentes conflitos registrados nas relações entre operadoras e usuários demonstram que a regulamentação do setor ainda carece de aperfeiçoamentos. Embora o art. 3º da Lei Geral de Telecomunicações¹ – LGT – já assegure aos consumidores o direito “à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços”, na prática essa determinação nem sempre é observada pelas empresas.

O descumprimento desse princípio passou a ser percebido com ainda mais frequência após a adoção, pela Anatel, da chamada *portabilidade numérica*, que ocorre quando o usuário solicita a mudança de operadora e requer a migração do seu código telefônico. A partir da aprovação dessa medida, tornou-se muito mais complexo para o consumidor identificar a operadora destinatária de cada chamada. Isso porque, até o advento da portabilidade, cada prefixo telefônico era atribuído a uma única prestadora; desse modo, quando o consumidor efetuava uma ligação telefônica, ele tinha condições de discriminar, de antemão, qual seria a operadora de destino e, por consequência, estimar os custos envolvidos com a chamada. Com a nova medida, esse vínculo entre prefixo e operadora foi eliminado.

Assim, embora muito benéfica para o consumidor, a adoção da portabilidade não foi acompanhada por outra ação regulatória igualmente importante: a obrigatoriedade da disponibilização da informação sobre a operadora destinatária de cada ligação, para permitir que o usuário possa avaliar o custo da chamada previamente à sua realização.

¹ Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Essa lacuna da regulamentação é especialmente relevante para as ligações de longa distância, normalmente mais onerosas do que as chamadas locais. Devido ao desconhecimento sobre a prestadora de destino, somente após receber a conta telefônica é que o usuário efetivamente tem acesso à informação sobre o valor da ligação, conduta que configura evidente afronta à Lei Geral de Telecomunicações e ao próprio Código de Defesa do Consumidor.

Para superar esse problema, oferecemos a presente proposição à consideração dos nobres Pares. O projeto obriga as operadoras de telefonia a emitirem mensagem de alerta ao usuário, previamente ao completamento da chamada, quando a ligação de longa distância incorrer em custos não inclusos no valor do plano contratado. Como a proposição prevê a inserção desse dispositivo no texto da própria LGT, em caso de seu descumprimento, a prestadora será submetida às sanções previstas na Lei Geral de Telecomunicações, que vão desde a advertência até caducidade da outorga.

Esperamos, com essa medida simples e de fácil implementação, eliminar uma importante fonte de conflitos entre usuários e empresas de telefonia, contribuindo, assim, para a melhoria na qualidade dos serviços de telecomunicações. Considerando, pois, os argumentos elencados, solicitamos o apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em _____ de _____ de 2019.

Deputado WALTER ALVES