



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 4.103, DE 2019**

**(Da Sra. Edna Henrique)**

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, dispondo sobre o serviço de mensagens de voz na telefonia.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-7851/2017.

**APRECIÇÃO:**

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

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

## **O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, dispondo sobre o serviço de mensagens de voz na telefonia.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do art. 70-A, com a seguinte redação:

“Art. 70-A A prestadora do serviço de telefonia não enviará mensagem de voz para caixa postal de mensagem de voz de usuário que não tenha esse serviço contratado em seu plano.

Parágrafo único. A ativação do serviço de caixa postal de mensagem de voz no plano de serviço demanda consentimento expresso e por escrito do usuário.”

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

## **JUSTIFICAÇÃO**

Uma prática que vem se tornando frequente pelas operadoras de telefonia é envio dos chamados “*voice-mail*”, que é uma mensagem em secretária eletrônica, sem que tenha havido ligação não atendida pelo assinante.

O objetivo de tal mensagem é o de obrigar o assinante a pagar pela tarifa para o acesso à caixa postal de voz. Isso acontece mesmo que o usuário em questão não tenha contratado o serviço de caixa de mensagem, visto que as operadoras de telefonia disponibilizam a caixa postal para todos os assinantes. Dessa forma, com a notificação de que há mensagem não lida, o assinante se vê obrigado a pagar o serviço para ter acesso ao conteúdo.

É importante considerar que essa estratégia das operadoras já pode ser punida com base na legislação atual. A

Resolução Anatel nº 632/2014, no seu artigo 85, estabelece que “o consumidor que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die.”

Entretanto, isso demandaria ônus, tanto em termos pecuniários, quanto de tempo dos cidadãos, além de processos judiciais ou administrativos.

Diante disso, elaboramos este Projeto de Lei que tem como objetivo proibir as empresas operadoras de telefonia a disponibilizarem serviço de caixa-postal, sem prévia solicitação, exigindo autorização expressa do consumidor para que mensagens de caixa postal sejam enviadas.

Com tal medida, pretendemos proteger os consumidores de serem lesados ao terem que pagar por um serviço não contratado, bem como garantir seu direito de escolha de não receber os recados deixados numa caixa postal não desejada e nem mesmo autorizada.

Por todo o exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 12 de julho de 2019.

Deputada **EDNA HENRIQUE**  
**PSDB/PB**

**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 III**  
**DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

**TÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

.....

**CAPÍTULO III**  
**DAS REGRAS COMUNS**

Art. 69. As modalidades de serviço serão definidas pela Agência em função de sua finalidade, âmbito de prestação, forma, meio de transmissão, tecnologia empregada ou de outros atributos.

Parágrafo único. Forma de telecomunicação é o modo específico de transmitir informação, decorrente de características particulares de transdução, de transmissão, de apresentação da informação ou de combinação destas, considerando-se formas de telecomunicação, entre outras, a telefonia, a telegrafia, a comunicação de dados e a transmissão de imagens.

Art. 70. Serão coibidos os comportamentos prejudiciais à competição livre, ampla e justa entre as prestadoras do serviço, no regime público ou privado, em especial:

- I - a prática de subsídios para redução artificial de preços;
- II - o uso, objetivando vantagens na competição, de informações obtidas dos concorrentes, em virtude de acordos de prestação de serviço;
- III - a omissão de informações técnicas e comerciais relevantes à prestação de serviços por outrem.

Art. 71. Visando a propiciar competição efetiva e a impedir a concentração econômica no mercado, a Agência poderá estabelecer restrições, limites ou condições a empresas ou grupos empresariais quanto à obtenção e transferência de concessões, permissões e autorizações.

.....

.....

**RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014**

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º O Regulamento mencionado no art. 1º entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da publicação desta Resolução.

§ 1º As obrigações constantes do Regulamento serão plenamente exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas:

I - No prazo de 8 (oito) meses, as dispostas no:

a) Título III: art. 10; e,

b) Título IV: art. 48.

II - No prazo de 12 (doze) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 21, 22 e 26;

b) Título IV: art. 44; e,

c) Título V: arts. 62 e 74, caput, incisos I, II, III, IV, V, VII e IX. **(Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)**

III - No prazo de 18 (dezoito) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 12, 34, 38, 39 e 40; e,

b) Título V: art. 80.

IV - No prazo de 24 (vinte e quatro) meses, as dispostas no:

a) Título V: art. 74, inciso VIII e parágrafo único. **(Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)**

§ 2º As disposições do Título VI do Regulamento entram em vigor imediatamente, na data da publicação desta Resolução.

Art. 3º Aprovar, na forma do Anexo II a esta Resolução, alteração nos Regulamentos nele previstos.

§ 1º O Anexo II entra em vigor no prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da publicação desta Resolução.

§ 2º Em caso de conflito entre as disposições vigentes do Regulamento mencionado no art. 1º e os demais dispositivos regulamentares elencados ou não no Anexo II, terão precedência os do Regulamento aprovado por esta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE

Presidente do Conselho

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE  
TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO V  
DA COBRANÇA

CAPÍTULO V  
DA DEVOLUÇÃO DE VALORES

Art. 85. O Consumidor que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die.

Parágrafo único. A critério do Consumidor, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos por meio de:

I - compensação por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83, respeitado o ciclo de faturamento;

II - pagamento por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83; ou,

III - pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83.

Art. 86. Os créditos a que se refere o inciso II do parágrafo único do art. 85 devem permitir sua utilização para a fruição de quaisquer serviços e de facilidades.

**FIM DO DOCUMENTO**