

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 7.851, DE 2017

Apensados: PL nº 10.407/2018, PL nº 4.103/2019 e PL nº 942/21

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, dispondo sobre contratação e cobrança de Serviços de Valor Adicionado.

Autor: Deputado ANDRÉ FIGUEIREDO

Relator: Deputado BIRA DO PINDARÉ

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 7.851, de 2017, apresentado pelo nobre Deputado André Figueiredo, altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), dispondo sobre a contratação e cobrança de serviços de valor adicionado. A proposição atribui ao assinante dos serviços de telecomunicações o direito de ser cobrado exclusivamente por serviços que tenha solicitado ou para os quais tenha manifestado aquiescência expressa e inequívoca para sua contratação. Segundo o autor, a finalidade da medida é inibir a prática da cobrança por serviços de valor adicionado não requeridos pelo usuário.

Além disso, o projeto inclui, no rol de serviços considerados de valor adicionado, os serviços de mediação de pagamentos a título de doação, assinaturas e outros recolhimentos a benefício de terceiros. Estabelece ainda que a Anatel elaborará código de conduta a ser seguido pelos provedores de serviços de valor adicionado, de modo a garantir a aderência destes serviços aos direitos estabelecidos pela legislação. Por fim, determina que a cobrança por serviço de valor adicionado de forma integrada com serviço de telecomunicações “condiciona a operadora como parte legítima para responder



por cobrança não autorizada, que deverá ser suspensa ou desfeita sempre que houver contestação por parte do usuário, até que a disputa seja resolvida”.

Foram apensados à proposição principal os Projetos de Lei nº 10.407, de 2018, do Deputado Danrlei de Deus Hinterholz, nº 4.103, de 2019, da Deputada Edna Henrique, e o nº 942, de 2021, do Deputado Professor Joziel.

O PL nº 10.407, de 2018, obriga as operadoras de telefonia celular a disponibilizarem ferramenta que permita ao assinante confirmar, por meio de mensagem curta de texto (SMS¹), a autorização para que a operadora ofereça serviço que implique cobrança adicional. Estabelece ainda que o usuário deverá ser informado, de maneira clara, acerca das condições para o usufruto de serviços que demandem cobrança adicional. Em complemento, determina que a contratação do serviço adicional só poderá ser confirmada por meio da aquiescência expressa do usuário.

Por sua vez, o Projeto de Lei nº 4.103, de 2019, proíbe as operadoras de telefonia de enviarem mensagens de voz à caixa postal dos usuários cujos planos contratados não incluam a prestação do serviço de acesso à caixa postal. Determina ainda que a ativação desse serviço requer consentimento expresso e por escrito do usuário.

Por fim, o PL nº 942, de 2021, altera o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), estabelecendo que, na prestação de serviços de telecomunicações ou de valor adicionado que ofereçam comunicação de voz, é vedada a cobrança pela conexão do usuário à operadora para recuperação de mensagens de voz ou pelo tráfego correspondente.

A matéria foi distribuída para as Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e de Defesa do Consumidor, para análise e apreciação de mérito, e para a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, para exame quanto aos pressupostos de admissibilidade relativos àquela Comissão. Cabe, regimentalmente, à CCTCI manifestar-se



¹ Do acrônimo, na língua inglesa, “Short Message Service”.

Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Bira do Pindaré

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD213790124300>



sobre os projetos de lei em epígrafe, sob a ótica do que prescreve o inciso III do artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, foi aberto o prazo de cinco sessões para a apresentação de emendas à matéria. Esgotado o prazo, não foram recebidas emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, introduziu importante inovação no ordenamento jurídico do setor de telecomunicações, ao demarcar com precisão a distinção entre os “*serviços de telecomunicações*” e os “*serviços de valor adicionado*” - SVA, nos seguintes termos (grifos nossos):

“Art. 61. Serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

§ 1º Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição. (...)”

Portanto, do ponto de vista legal, o SVA, embora seja prestado com o suporte de serviço de telecomunicações, tem natureza jurídica distinta deste. Para ilustrar essa diferenciação, mencionamos o caso do *Disk Horóscopo* e do *Disk Amizade*, serviços de valor adicionado que alcançaram grande popularidade em passado não muito distante, cuja prestação era realizada por meio da plataforma dos serviços de telefonia.

Sob o prisma das relações consumeristas, por sua vez, para facilitar a cobrança dos serviços adicionados, as operadoras de telecomunicações adotaram como prática usual incluir, na fatura dos seus



assinantes, o valor correspondente à prestação dos SVA. No caso dos serviços telefônicos pré-pagos, essa cobrança passou a ser feita, em regra, por intermédio de desconto nos créditos adquiridos pelo usuário.

Ocorre que, diferentemente do que estabelece a LGT e o próprio Código de Defesa do Consumidor, as operadoras consolidaram um modelo de contratação de SVA que por vezes induz seu consumo indiscriminado, por meio do uso de recursos como as mensagens curtas de texto. Isso porque, na sistemática adotada, nem sempre é oferecida aos usuários a oportunidade de acesso a informações detalhadas sobre o serviço ofertado, como a duração do contrato, as quantidades contratadas e o valor a ser pago. Essa situação acaba por levar o consumidor a adotar decisões açodadas e irrefletidas, causando prejuízos para a economia popular.

O quadro torna-se ainda mais grave quando o sistema de aceitação do serviço adicional oferecido induz o usuário a erro por meio de manipulação, levando-o a confirmar sua contratação de forma inadvertida ou até mesmo ilegítima. O resultado disso é que a cobrança indevida de serviços de horóscopo, de fofocas e tantos outros passou a figurar entre os motivos mais recorrentes das queixas registradas perante os órgãos de defesa do consumidor.

Não resta dúvida, portanto, quanto ao mérito do Projeto de Lei nº 7.851, de 2017. A proposta vai ao encontro do interesse de milhares de brasileiros que manifestam diariamente sua indignação ao verem lançadas em suas contas telefônicas cobranças que não reconhecem ou que foram levados a aceitar sem pleno entendimento do que se tratava.

A iniciativa em exame, além de atribuir ao assinante dos serviços de telecomunicações o direito de ser cobrado somente por serviços que tenha solicitado ou cuja contratação tenha sua aquiescência expressa e inequívoca, também determina à Anatel a criação de código de conduta a ser seguido pelos prestadores de SVA. O intuito da medida é garantir a aderência desses serviços à legislação vigente, inclusive no que se refere aos direitos do consumidor. Em complemento, a proposição compatibiliza a LGT ao Código de Defesa do Consumidor, ao determinar a inversão do ônus da prova em caso de



contestação de débito referente à contratação de SVA, até que se comprove a devida aceitação do usuário à prestação do serviço cobrado.

Igualmente oportuna é a proposta constante do Projeto de Lei nº 10.407, de 2018, que obriga as operadoras de telefonia móvel a disponibilizarem ferramenta que permita ao usuário confirmar a autorização para que a operadora preste serviço de valor adicionado. No entanto, para evitar que essa autorização se dê com o acionamento de um simples comando de “ok”, optamos por propor que o consentimento do usuário se expresse mediante *ação afirmativa* confirmando a contratação do serviço. Com esse dispositivo, esperamos estreitar a margem para manipulação ou indução do assinante a erro, conferindo, assim, maior segurança para o consumidor.

Ademais, em linha com a mesma preocupação de oferecer maior equilíbrio nas relações entre usuários e empresas de telecomunicações, também concordamos com o autor do Projeto de Lei nº 4.103, de 2019. A proposição veda o encaminhamento de mensagens de voz à caixa postal dos usuários cujos planos contratados não incluam o acesso a esse recurso, além de determinar que a ativação da caixa de voz se processe por meio de consentimento expresso do assinante. Entretanto, considerando a crescente participação dos canais de teleatendimento na oferta dos serviços de telecomunicações e de valor adicionado, propomos excluir do projeto o dispositivo que condiciona a contratação do serviço à manifestação *por escrito* do usuário.

Por fim, o Projeto de Lei nº 942, de 2021, veda a cobrança pela conexão dos usuários dos serviços de telecomunicações e de valor adicionado quando utilizada para a recuperação das mensagens de voz endereçadas às suas caixas postais. Entre outras razões, a proposta fundamenta-se no fato de que a prática de gravação de propagandas nas caixas postais dos usuários de telefonia, por vezes encaminhadas pelas próprias operadoras, acaba por obrigá-los a pagar pela recuperação de mensagens que não são do seu interesse, gerando ônus indevido para o consumidor.

Na outra ponta da relação consumerista, mediante o uso dessa sistemática abusiva, as operadoras têm, em tese, a oportunidade de faturar



triplamente: pela ligação em que é feita a gravação da mensagem, pela chamada efetuada para recuperá-la e pela disponibilização e acesso ao serviço de caixa postal.

Dessa forma, para evitar que o consumidor seja cobrado em duplicidade no acesso a um mesmo serviço, é necessário instituir dispositivo legal que proíba a cobrança das chamadas destinadas a recuperar as mensagens de voz enviadas às caixas postais dos usuários que contratarem esse serviço. Esse é o motivo pelo qual concordamos com a aprovação do Projeto de Lei nº 942, de 2021.

Em conclusão, no intuito de aglutinar os aperfeiçoamentos propostos por este Relator aos dispositivos constantes dos projetos de lei em exame, bem como adaptar as terminologias utilizadas nessas proposições às nomenclaturas correntemente empregadas na legislação setorial das telecomunicações, optamos pela apresentação de um Substitutivo.

Sendo assim, o voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 7.851, de 2017, e dos apensados, os Projetos de Lei nºs 10.407, de 2018; 4.103, de 2019; e 942, de 2021, na forma do SUBSTITUTIVO em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2021.

Deputado BIRA DO PINDARÉ
Relator

2021-9297



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Bira do Pindaré
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD213790124300>



COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 7.851, DE 2017

Apensados: PL nº 10.407/2018, PL nº 4.103/2019 e PL nº 942/2021

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para disciplinar a contratação e cobrança de serviços de valor adicionado aos serviços de telecomunicações.

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”*, para disciplinar a contratação e cobrança de serviços de valor adicionado aos serviços de telecomunicações.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos:

“Art. 3º

XIII – de ser cobrado exclusivamente por serviço de telecomunicações ou de valor adicionado que tenha solicitado ou para o qual tenha manifestado consentimento expresso e inequívoco para a sua contratação.

.....

§ 2º Para efeito do disposto no inciso XIII deste artigo, o consentimento expresso e inequívoco deverá ser manifestado por meio de ação afirmativa do usuário confirmando a contratação do serviço e a concordância com as condições ofertadas pela prestadora.

.....

Art. 61.



.....
.
§ 3º *Para efeitos desta Lei, os serviços de mediação de pagamentos a título de doação, assinaturas e outros recolhimentos a benefício de terceiros são considerados serviços de acesso adicionado.*

§ 4º *A Agência elaborará código de conduta a ser obedecido pelos provedores de serviço de valor adicionado, garantindo a aderência dos serviços aos direitos estabelecidos por esta Lei, pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e demais legislações aplicáveis.*

§ 5º *O não cumprimento das determinações estabelecidas no código de conduta de que trata o § 4º sujeitará o infrator às penalidades previstas no art. 173, no que couber.*

§ 6º *A cobrança por serviço de valor adicionado de forma integrada com serviço de telecomunicações condiciona a prestadora do serviço de telecomunicações como parte legítima para responder por cobrança não autorizada, que deverá ser suspensa ou desfeita sempre que houver contestação por parte do usuário, até que a disputa seja resolvida.*

.....
.
Art. 70-A. *A prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo não encaminhará mensagem de voz para a caixa postal de usuário cujo plano de serviço de telecomunicações ou de valor adicionado contratado não incluir acesso a caixa postal.*

§ 1º *O serviço de caixa postal de mensagem de voz só poderá ser ativado após solicitação ou manifestação de consentimento expresso e inequívoco do usuário.*

§ 2º *O usuário que contratar serviço de caixa postal de mensagem de voz não poderá ser cobrado pelas chamadas efetuadas para recuperar as mensagens a ele encaminhadas.*

.....
.
Art. 130-B. *A prestadora de serviço de comunicação móvel pessoal terrestre de interesse coletivo deverá disponibilizar aos seus usuários ferramenta que lhes possibilite a confirmação, por meio de mensagem curta de texto, da contratação de serviço de valor adicionado ou de outro serviço de telecomunicações que implique cobrança adicional.*



Parágrafo único. O usuário deverá ser informado de maneira clara acerca das condições para o usufruto do serviço que implique cobrança adicional, incluindo o seu período de prestação, as quantidades ofertadas e o valor a ser cobrado.

.....” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2021.

Deputado BIRA DO PINDARÉ
Relator

2021-9297



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Bira do Pindaré
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD213790124300>



* C D 2 1 3 7 9 0 1 2 4 3 0 0 *