

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2022**

(Da Sra. REJANE DIAS)

Altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, para dispor sobre o atendimento ao usuário pelos provedores de redes sociais.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet, para obrigar as empresas que operam plataformas de mídias sociais e de serviços de mensageria instantânea a disponibilizarem canais de atendimento telefônico e pela internet aos seus usuários.

Art. 2º A Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, passa vigorar com as seguintes modificações:

“Art. 5º .....

.....

**XI - rede social: aplicação de internet cuja principal finalidade seja o compartilhamento e a disseminação, pelos usuários, de opiniões e informações, veiculados por textos ou arquivos de imagens, sonoros ou audiovisuais, em uma única plataforma, por meio de contas conectadas ou acessíveis de forma articulada, permitida a conexão entre usuários;**

**XII - serviço de mensageria instantânea: aplicação de internet cuja principal finalidade seja a troca de mensagens instantâneas e a realização de chamadas de voz ou vídeo entre usuários.**

.....



\* C D 2 2 8 6 4 4 3 4 7 2 0 0 \*



**Art. 8º-A. Os provedores de grande porte de rede social e de serviço de mensageria instantânea deverão disponibilizar canais de atendimento aos usuários por telefone e pela internet.**

**§ 1º Entende-se por provedor de grande porte aquele que exerça a atividade com fins econômicos, de forma organizada e que conte com, no mínimo, dez milhões de usuários registrados no País.**

**§ 2º Aplicam-se aos canais de atendimento previstos no *caput* todas as obrigações legais e regulamentares incidentes sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC disponibilizado pelas prestadoras de serviços regulados.**

**§ 3º O canal de atendimento pela internet deve estar disponível, no mínimo, durante o horário comercial em todos os dias úteis.**

**§ 4º O provedor de aplicações deverá permitir o contato dos usuários à central de atendimento pela internet tanto por dispositivos móveis quanto por computadores.**

**§ 5º O provedor de aplicações não poderá condicionar o atendimento pela internet à instalação, pelo usuário, de aplicativos ou programas em seu terminal de acesso à internet ou ao cadastramento do usuário em listas de recebimento de mensagens ou correspondências eletrônicas.**

.....

**Art. 12. Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas nos arts. 8º-A, 10 e 11 ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa:**

..... “  
(NR)

**Art. 3º Esta lei entra em vigor 90 dias após sua publicação.**



## JUSTIFICAÇÃO

O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, conhecido como Decreto do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, representou um grande avanço na defesa dos direitos dos consumidores. **Graças ao referido instrumento regulamentar, as prestadoras atuantes em setores regulados, tais como telecomunicações, energia elétrica, serviços bancários e planos de saúde, passaram a ser obrigadas a manter centrais de atendimento aos seus clientes e a oferecer um padrão mínimo de qualidade no encaminhamento e resolução das demandas recebidas.**

Passados quase 14 anos da edição da supracitada norma, o Poder Executivo decidiu modernizar a regulamentação por meio da edição do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022. O novo decreto considera a possibilidade de recebimento de solicitações e reclamações do público por outros canais que não o telefônico, flexibilizando parcialmente os requisitos sobre o atendimento a chamadas telefônicas, detalha novas regras para o tratamento das demandas e prevê um mecanismo de mensuração da efetividade do SAC.

É digno de nota ter sido mantida, no novo decreto, a opção pela aplicabilidade das regras apenas aos “fornecedores de serviços regulados”, nos termos do seu art. 2º. Essa limitação é compreensível, uma vez que as exigências impostas no diploma regulamentar são consideravelmente extensas, gerando, desta forma, custos relevantes de implementação e manutenção.

Entretanto, **há setores da atividade econômica** que, ainda que não sejam regulados, **prestam serviços que se revestem de uma verdadeira essencialidade**. Em especial, destacamos as plataformas de mídias sociais e de aplicativos de mensageria instantânea, como instagram, facebook e whatsapp. Inicialmente concebidas principalmente para promover o contato entre amigos e parentes, essas ferramentas vêm sendo utilizadas, no ambiente profissional, por amplas camadas da população para promover a comunicação com clientes, colaboradores e fornecedores. Há ainda alguns profissionais, como os influenciadores digitais, para os quais as atividades



desempenhadas por meio dessas plataformas são a principal ou mesmo única fonte de renda.

Por essas razões, entendemos ser essencial impor aos grandes provedores de mídias sociais e de serviços de mensageria instantânea um rol mínimo de compromissos de atendimento aos seus usuários, com vistas a garantir a pronta resolução de problemas e conflitos que possam vir a prejudicar o pleno desenvolvimento das atividades profissionais e pessoais dos nossos cidadãos.

Diante desse cenário, **o presente projeto de lei pretende modificar a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet, para estabelecer requisitos mínimos do serviço de atendimento ao usuário a ser oferecido pelas provedoras de mídias sociais e de serviços de mensageria instantânea de grande porte, bem assim entendidas aquelas que exercem a atividade com fins econômicos, de forma organizada e que contem com, no mínimo, dez milhões de usuários registrados no País.** Por derradeiro, são imputadas a aquelas que descumprirem os regramentos previstos na norma as sanções de advertência e multa já previstas no art. 12 do Marco Civil da Internet.

Acreditando que com as alterações propostas estaremos contribuindo para a defesa dos direitos dos usuários das novas plataformas de comunicação pela internet, conclamo os nobres Deputados a votarem favoravelmente à aprovação do projeto.

Sala das Sessões, em        de        de 2022.

Deputada REJANE DIAS

