

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.

.....



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 exerce 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

