

PROJETO DE LEI Nº , DE 2022

(Do Sr. FELÍCIO LATERÇA)

Altera a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997), determinando o bloqueio das chamadas telefônicas com desligamento automático realizadas de forma massiva.

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”*, determinando o bloqueio de chamadas telefônicas com desligamento automático realizadas de forma massiva.

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

“Art. 78-A. As prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal deverão bloquear o uso dos recursos de numeração que originarem chamadas telefônicas com desligamento automático realizadas de forma massiva.

§ 1º Consideram-se chamadas telefônicas com desligamento automático realizadas de forma massiva aquelas efetuadas com o emprego de solução tecnológica para o disparo intensivo de chamadas em volume superior à capacidade humana de discagem, atendimento e comunicação, não completadas ou, quando completadas, com desligamento pelo originador em curto intervalo de tempo.



§ 2º *As prestadoras deverão remeter mensalmente à Agência relatório sobre os usuários que sofreram o bloqueio, os respectivos recursos de numeração utilizados, o volume de tráfego diário, discriminado por recurso de numeração bloqueado, e as datas de bloqueio.*

§ 3º *O extrato dos dados do relatório de que trata o § 2º deverá ser divulgado na internet, sendo vedada a identificação, direta ou indireta, do usuário, ou a violação de sua intimidade, observando-se, no que for aplicável, o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.*

§ 4º *O recurso de numeração poderá ser desbloqueado caso o usuário ofensor identificado firme compromisso formal com a Agência de se abster da prática indevida, bem como apresentar as providências adotadas.*

§ 5º *Pelo período em que persistir o bloqueio, as prestadoras de serviços de telecomunicações deverão recusar a ativação de novos recursos de numeração eventualmente requeridos por usuário ofensor identificado.*

§ 6º *A realização de chamadas telefônicas automatizadas é considerada:*

I – utilização inadequada de serviço de telecomunicações, sujeitando o usuário ofensor identificado às penalidades previstas nesta Lei; e

II – publicidade abusiva, sujeitando o usuário ofensor identificado, bem como o tomador de serviço contratante do usuário, às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 7º *O disposto neste artigo não se aplica a usuários que prestam serviço de emergência e de utilidade pública.*



§ 8º Até que seja editada regulamentação sobre o disposto neste artigo, serão classificadas como chamadas telefônicas com desligamento automático realizadas de forma massiva aquelas efetuadas por usuários que gerarem ao menos 10.000 (dez mil) chamadas por dia com duração de 0 (zero) até 3 (três) segundos.

Art. 78-B. O encaminhamento, pelas prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal, de chamadas telefônicas que não utilizem recursos de numeração atribuídos pela Agência, sejam elas originadas na própria rede da prestadora ou provenientes de interconexão, será considerada infração, caso seja identificada falta de empenho da prestadora na adoção de medidas técnicas que impeçam o seu encaminhamento.

Parágrafo único. O usuário que originar a tentativa de chamada deverá ser informado pela prestadora do motivo do seu não encaminhamento.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor após 30 (trinta) dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A democratização do acesso às telecomunicações no País foi acompanhada pela escalada de ações abusivas praticadas contra os usuários. Um exemplo que ilustra esse cenário é o gigantesco número de ligações telefônicas automatizadas recebidas diariamente pelos consumidores dos serviços de telefonia.

Não por acaso, nos últimos quatro anos o Brasil vem ocupando, com larga folga, o primeiro lugar entre os países mais afetados por chamadas indesejadas. De acordo com informações divulgadas pela BBC¹, em

1 Informações disponíveis no endereço eletrônico <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/bbc/2021/12/17/ligacoes-telefonicas-spam-brasil-lidera-disparado-ranking-mundial-de-chamadas-indesejadas.htm>, consultado em 23/06/22.



2021 o Brasil registrou, em média, 33 ligações de “spam” por usuário ao mês, enquanto que, no Peru, segundo país do *ranking*, foi observada a média de 18 chamadas.

Nos casos mais recorrentes dessas ligações, o usuário recebe uma chamada de um número desconhecido e, após o seu atendimento, a ligação é subitamente encerrada. Essa prática é facilitada porque muitas empresas de publicidade, valendo-se da crescente oferta de planos de serviços que dão direito a ligações ilimitadas, bem como do barateamento dos sistemas de disparo automático de chamadas, utilizam-se de robôs para realizar ligações em massa, mediante o uso de múltiplas linhas em operação simultânea.

No entanto, como o número de operadores de *telemarketing* contratados disponíveis para oferecer o produto ou serviço normalmente é muito inferior à quantidade de ligações completadas, grande parte das chamadas é encerrada no momento em que o potencial consumidor a atende. Como em regra essas chamadas são originadas a partir de números telefônicos aleatórios, o usuário é afetado na sua percepção sobre a conveniência ou não de atendê-las, em virtude do elevado risco do recebimento de chamadas automatizadas. O resultado dessa situação é que, para evitar ligações inoportunas, o consumidor é induzido a não atender quaisquer chamadas originadas de números desconhecidos, conduta que o leva a, eventualmente, perder comunicações relevantes.

Em reconhecimento aos abusos praticados pelas empresas de *telemarketing*, em junho deste ano a Anatel expediu medida cautelar visando reduzir o volume de ligações automáticas². O despacho expedido pela Agência qualifica como indevido o uso dos serviços de telefonia em caso de emprego de solução tecnológica para o disparo massivo de chamadas com duração de até três segundos em quantidade superior à capacidade humana de discagem.

A cautelar também obriga as operadoras de telefonia a identificar e remeter à Anatel a lista de empresas que, nos últimos trinta dias, geraram cem mil ou mais chamadas diárias com duração de até três segundos.

2 Despacho decisório nº 160/2022/COGE/SCO, disponível no endereço eletrônico https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?eEP-wqk1skrd8hSik5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw_9INcO51bezP-t06vzsGPbkTj2UKReZzc0X0KcFtlabLTRxdz4SDUri39RgN4645ZXiL7k1MfW9-Xvny6r6CI9tPUy5F, acessado em 23/06/22.



Além disso, passados quinze dias da edição da cautelar, caso as empresas persistam na prática, o despacho determina que as prestadoras bloqueiem por quinze dias as linhas que originarem chamadas automáticas.

Em complemento, a decisão da Anatel obriga as prestadoras de telefonia a bloquearem as ligações originadas a partir de números telefônicos não atribuídos pela Agência. A cautelar prevê ainda a aplicação da multa de até cinquenta milhões de reais às operadoras de telefonia e empresas de *telemarketing* que descumprirem o disposto no despacho.

Entendemos que as ações da Agência, embora meritórias, podem não se revelar efetivas em longo prazo. A cautelar, por se tratar de instrumento expedido a título precário, não assegura continuidade e segurança jurídica às medidas adotadas no despacho, até mesmo porque alguns dos dispositivos nele previstos têm duração limitada apenas a três meses. O risco é o de que, mesmo que os resultados imediatos da cautelar sejam exitosos, as ações de combate às ligações de *spam* se tornem inócuas com o passar do tempo, haja vista a precariedade jurídica da solução empregada pelo órgão.

Exemplo desse risco pode ser ilustrado pela trajetória do “Não Me Perturbe”. Esse serviço, instituído em 2019 a partir de iniciativa voluntária das operadoras de telefonia, tinha por objetivo coibir a realização de ligações de *telemarketing* com publicidade direcionada para a venda de serviços de telecomunicações. Embora o serviço tenha registrado relativo sucesso nos primeiros meses da sua vigência, a partir do início de 2021 a própria Anatel passou a reconhecer que os resultados alcançados pela plataforma haviam ficado aquém das expectativas³, o que demonstra as limitações do instrumento instituído, na forma em que foi criado.

Por esse motivo, elaboramos o presente Projeto de Lei com o objetivo de elevar alguns dos dispositivos estabelecidos pela cautelar da Anatel ao nível de legislação ordinária. O objetivo da iniciativa é conferir perenidade e estabilidade jurídica às medidas de combate a ligações automáticas estatuídas pela Agência, bem como aperfeiçoá-las e torná-las mais efetivas e sintonizadas com o interesse dos cidadãos.

3 <https://teletime.com.br/09/02/2021/anatel-diz-que-autorregulacao-nao-entregou-resultados-esperados-tele-contestam/> e <https://teletime.com.br/10/12/2021/para-a-anatel-autorregulacao-do-nao-me-perturbe-nao-foi-eficaz/>, consultados em 24/06/21.



Nesse sentido, em consonância com o que dispõe o despacho da Anatel, a proposição determina o bloqueio das linhas telefônicas que originarem chamadas automatizadas, até que a empresa de *telemarketing* firme compromisso formal com a Agência de se abster da prática indevida, bem como apresente as providências adotadas. No entanto, ajustamos os parâmetros utilizados pela Anatel para que a ligação seja considerada automática, de modo a torná-los mais rigorosos, haja vista que o patamar estabelecido na cautelar não reflete com precisão a demanda dos consumidores pela imediata cessação das chamadas abusivas.

Isso porque, de acordo com a decisão liminarmente expedida pelo órgão, deverão ser bloqueadas as chamadas geradas a partir de sistemas com capacidade de efetuar cem mil ou mais chamadas diárias com desligamento pelo originador em até três segundos – o que representa quase setenta ligações por minuto efetuadas com essa característica. Por esse motivo, propomos a redução desse limite de corte para dez mil chamadas diárias, até que seja editada regulamentação sobre a matéria.

Além disso, a iniciativa estabelece dispositivo com o intuito de cessar em definitivo a continuidade das ligações efetuadas a partir de recursos de numeração não atribuídos pela Anatel. Essa prática, embora seja realizada à margem dos limites da regulamentação, tem contribuído de forma significativa para a proliferação das chamadas inoportunas. Assim, para inibir tal conduta, a proposição qualifica como infração o encaminhamento dessas chamadas, caso seja identificada falta de empenho da prestadora na adoção de medidas técnicas que impeçam o seu completamento.



Entendemos que as medidas propostas pelo projeto contribuirão para a redução de uma prática abusiva e que tem causado imensos transtornos para os cidadãos, motivo pelo qual solicitamos o apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2022.

Deputado FELÍCIO LATERÇA

2022-6799

