

# **COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

## **PROJETO DE LEI Nº 5.555, DE 2009**

Dispõe sobre normas de cobrança do serviço de “secretária eletrônica” oferecido pelas operadoras de celular.

**Autor:** Deputado Capitão Assunção

**Relator:** Deputado Glauber Braga

### **I - RELATÓRIO**

Tramita nesta Comissão, em regime conclusivo, que exclui a necessidade de apreciação pelo Plenário, o Projeto de Lei nº 5.555, de 2009, o qual dispõe sobre normas de cobrança do serviço de secretária eletrônica oferecido pelas operadoras de telefonia celular.

O texto é composto por seis artigos, dos quais o primeiro deles define o objetivo da proposta: estipular que as operadoras de telefonia celular somente poderão efetuar a cobrança, no serviço de secretária eletrônica, no tempo gasto pelo usuário para ouvir a mensagem, proibindo a cobrança durante o período de espera.

O artigo segundo estipula que as operadoras ficam obrigadas a enviar demonstrativo detalhado das ligações para outros telefones, ou de conexões à Internet realizadas pelo terminal.

A Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel – fiscalizará o disposto na nova lei, segundo o artigo terceiro, o qual prevê, ainda, multa entre quarenta e cento e cinquenta salários mínimos para a eventualidade de descumprimento das obrigações.

Os serviços que são oferecidos pelas operadoras, e que eventualmente confrontem as novas disposições, deverão, segundo o artigo quarto da proposição, ser cancelados no prazo de cento e vinte dias.

O Poder Executivo irá regulamentar a matéria em um prazo de noventa dias, contados da data de entrada em vigor da lei, que será, segundo o artigo sexto, sessenta dias após sua publicação.

O Projeto de Lei foi encaminhado para as Comissões de Defesa do Consumidor, Constituição e Justiça e de Cidadania, e, para tramitação inicial, a esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, na qual, decorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

É o Relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Os indicadores de reclamações nos diversos serviços de proteção ao consumidor não deixam dúvidas: o serviço de telefonia, em que pese sua grande expansão nos últimos dez anos, é um dos campeões nesse tipo de ranking.

Essas queixas vão desde falhas e ineficácia na prestação do serviço aos recorrentes erros constatados nos documentos de cobrança, considerados confusos, pouco objetivos e que, em muitos casos, prestam-se mais a limitar o acesso dos consumidores aos detalhes dos custos decorrentes da prestação do serviço, que esclarecê-los.

Cobranças indevidas são um dos temas mais frequentes, com muitos aspectos obscuros que fogem à compreensão dos consumidores, permitindo uma ampla margem que é adequadamente gerenciada pelas operadoras para aplicar aos consumidores custos adicionais.

Nesse sentido, não há qualquer dúvida sobre a pertinência do texto em análise, tendo em vista que a própria cobrança pelo acesso à secretária eletrônica já se configura um abuso, e que é substancialmente maior quando a cobrança incorre em um tempo de espera a qual o consumidor é obrigado a pagar, mesmo não contribuindo em nada para tal ineficiência.

Outro aspecto muito pertinente da matéria é o que estabelece regras claras para a informação dos custos decorrentes de conexões à Internet via rede de telefonia celular. Sendo este um serviço em clara expansão no País, a definição de normas objetivas quanto à informação de cobrança desses serviço torna-se cada dia mais essencial.

Diante do exposto, o voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 5.555, de 2009.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2009.

Deputado GLAUBER BRAGA  
Relator