



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 5.397-B, DE 2009**

**(Do Sr. Jefferson Campos)**

Dispõe sobre a necessidade de anuência prévia dos clientes para o provimento de serviços adicionais pelas prestadoras de serviço telefônico fixo comutado; tendo pareceres: da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação (relator: DEP. FRANCISCO ROSSI); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emenda (relator: DEP. VINICIUS CARVALHO).

### **DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

### **APRECIACÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

## **S U M Á R I O**

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

III – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- emenda oferecida pelo relator
- parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece a obrigatoriedade de anuência prévia dos clientes quando do fornecimento de serviços adicionais pelas prestadoras do serviço telefônico fixo comutado.

Art. 2º Dependerá de anuência prévia do cliente por escrito, o provimento de serviços adicionais ofertados pelas prestadoras do serviço telefônico fixo comutado por meio de telefone, Internet ou qualquer outra forma de atendimento à distância.

§ 1º Aplica-se o disposto no caput aos serviços prestados gratuitamente ou mediante pagamento.

§ 2º Deverão ser encaminhadas aos clientes, juntamente com o termo de anuência, informações detalhadas sobre custos e sobre prazos e condições de cancelamento de cada serviço adicional.

§ 3º Por solicitação do cliente, o material referido no parágrafo anterior deverá ser encaminhado pela prestadora àqueles que já sejam usuários de serviços adicionais na data de publicação desta Lei.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 90 (noventa dias) após a sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Denúncias veiculadas na imprensa tornaram visíveis práticas abusivas por parte das prestadoras de serviço telefônico fixo que oferecem serviços do tipo “secretária eletrônica” ou “identificação de chamadas”, mas não esclarecem seus usuários sobre todos os custos relacionados com a operação dos referidos serviços. A falta de esclarecimento quanto aos procedimentos de cancelamento desses serviços adicionais é outro aspecto que tem motivado diversas reclamações dos clientes junto aos PROCON. Em alguns casos, os serviços adicionais são colocados à disposição dos assinantes de forma totalmente gratuita, porém sem o consentimento dos clientes, que podem não desejar o serviço por diversas razões.

A oferta desses serviços, por intermédio de centrais de venda por telefone ou pela Internet, também favorece as citadas práticas. No primeiro caso, porque ao vendedor só interessa informar as vantagens do serviço e os benefícios a serem auferidos com a sua contratação. Os sítios das empresas também tendem a dar

maior divulgação a esses aspectos positivos sempre com o objetivo de atrair novos clientes.

Para minimizar possíveis prejuízos impostos aos assinantes pelas empresas de telefonia fixa, optamos pela apresentação de projeto de lei que estabelece a necessidade de anuência prévia por escrito do usuário para o fornecimento de serviços adicionais. Obrigamos ainda que sejam encaminhadas juntamente com o termo de anuência informações detalhadas sobre os custos envolvidos e sobre o prazo e condições de cancelamento do serviço.

Esperamos que essa nossa iniciativa contribua para minorar o desequilíbrio hoje existente na relação entre usuários e prestadoras do serviço telefônico fixo comutado. Por essa razão, pedimos aos nobres Pares nesta Casa o necessário apoio para sua célere tramitação e aprovação.

Sala das Sessões, em 09 de junho de 2009.

Deputado Federal **Jefferson Campos**

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

### **I – RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 5.397, de 2009, de autoria do nobre Deputado Jefferson Campos, dispõe sobre a necessidade de anuência prévia dos clientes para o provimento de serviços adicionais pelas prestadoras de serviço telefônico fixo comutado. Para tanto, a proposição estabelece que dependerá de autorização prévia do cliente, por escrito, o provimento de qualquer serviço adicional ofertado pelas prestadoras do serviço telefônico fixo comutado. O projeto também prevê que deverão ser encaminhadas aos clientes, juntamente com o termo de anuência, informações detalhadas sobre custos, prazos e condições de cancelamento de cada serviço adicional.

O PL nº 5.397, de 2009, estabelece ainda que, por solicitação dos clientes que eventualmente já utilizem serviços adicionais na data da publicação da lei, as informações citadas anteriormente deverão ser encaminhadas pela prestadora. A entrada em vigor das novas regras se dará após 90 dias da publicação da lei.

A proposição foi distribuída às Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; Defesa do Consumidor; e Constituição e

Justiça e de Cidadania. No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto, nesta Comissão.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 5.397, de 2009, do nobre Deputado Jefferson Campos, traz novas regras sobre a oferta de serviços adicionais pelas prestadoras de serviço telefônico fixo comutado. De acordo com a proposição, o provimento de facilidades como secretária eletrônica, chamada em espera, identificação de chamadas, ligações simultâneas e outros serviços adicionais seria condicionado à anuência prévia dos clientes. A proposição também estabelece que deverão ser encaminhadas aos usuários, juntamente com o termo de anuência, informações detalhadas sobre custos, prazos e condições de cancelamento de cada serviço adicional.

Na justificação do projeto, o nobre Deputado Jefferson Campos afirma que as operadoras de serviços de telefonia vêm cometendo abusos, ao ofertarem serviços adicionais sem os devidos esclarecimentos aos seus usuários sobre os custos relacionados. Também faltariam informações quanto aos procedimentos de cancelamento desses serviços adicionais. Assim, para o autor, seu projeto de lei minimizaria possíveis prejuízos impostos aos assinantes pelas empresas de telefonia fixa.

No que concerne à análise de mérito a cargo desta Comissão, entendemos que o Projeto de Lei nº 5.397, de 2009, é bastante oportuno, uma vez que torna mais claras e transparentes as relações de consumo na telefonia fixa. Uma vez aprovada, a proposição contribuiria significativamente para a modernização do marco legal da telefonia, não apenas protegendo o consumidor, mas também contribuindo para o aumento da competitividade no setor. Assim, no nosso entender, o projeto é bastante aderente aos princípios que devem nortear a regulação das telecomunicações, baseados, antes de mais nada, no atendimento do interesse público e no incentivo à competição.

Portanto, nosso voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 5.397, de 2009.

Sala da Comissão, em 8 de outubro de 2009.

***Deputado Francisco Rossi***

Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 5.397/2009, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Francisco Rossi.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Eduardo Gomes - Presidente, Cida Diogo - Vice-Presidente, Antonio Carlos Chamariz, Bilac Pinto, Bispo Gê Tenuta, Edigar Mão Branca, Eleuses Paiva, Emanuel Fernandes, Eunício Oliveira, Francisco Rossi, Glauber Braga, Gustavo Fruet, Iriny Lopes, Manoel Salviano, Miro Teixeira, Nelson Proença, Paulo Henrique Lustosa, Paulo Roberto Pereira, Paulo Teixeira, Ratinho Junior, Rodrigo Rollemberg, Sandes Júnior, Solange Amaral, Takayama, Uldurico Pinto, Angela Amin, Celso Russomanno, Colbert Martins, Eliene Lima, Jorginho Maluly, Julio Semeghini, Lobbe Neto, Milton Barbosa e Nelson Meurer.

Sala da Comissão, em 16 de dezembro de 2009.

**Deputado EDUARDO GOMES**

Presidente

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 5.397, de 2009, pretende estabelecer que o fornecimento, gratuito ou pago, de serviços ou facilidades adicionais pelas empresas prestadoras de serviço telefônico fixo comutado dependerá de anuência prévia dos usuários, a ser dada em documento específico a eles enviado juntamente com informações detalhadas sobre cada serviço ou facilidade oferecida, custos, prazos e condições de cancelamento

Determina, ainda que os clientes que já usam os serviços ou facilidades adicionais sejam igualmente informados pelas prestadoras, se por eles solicitadas.

Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, a proposição foi aprovada em dezembro de 2009, nos termos do parecer elaborado pelo Deputado Francisco Rossi, no qual destacou que a matéria moderniza o marco legal da telefonia e contribui para a competitividade do setor.

Nesta Comissão não foram apresentadas emendas.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Os serviços e facilidades adicionais oferecidos pelas prestadoras de serviços de telefonia fixa, cujos custos são cobrados dos usuários nas respectivas faturas, tornaram-se altamente prejudiciais para os consumidores, à semelhança das tarifas cobradas nos serviços prestados por instituições financeiras. As prestadoras perceberam a vantagem de oferecer tais serviços por meio de empresas de vendas por telefone, quando a simples anuência verbal da pessoa que atende ao telefone e recebe a oferta, seja o assinante do serviço ou não, tem a força de sua assinatura em um contrato. Este tipo de oferta é especialmente grave já que muitos usuários, como os idosos, são pessoas sem familiaridade com os serviços oferecidos, assim como com as expressões que os identificam. A contratação dos serviços pelos usuários passou a ser, unicamente, uma fonte de receita a ser perseguida pelas prestadoras, que não se interessam pela utilização das facilidades pelos consumidores

No nosso entendimento este tipo de oferta afronta disposições do Código de Defesa do Consumidor, notadamente, os incisos III e IV do art. 6º, que asseguram a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços e a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais e contra práticas abusivas no fornecimento de bens e serviços como direitos básicos dos consumidores.

A proposição em comento, contribui sobremaneira para a proteção dos consumidores deste importante mercado de abrangência nacional, e insere-se nos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, conforme explicitado no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor. No entanto, julgamos desnecessário o § 3º proposto, já que o § 2º obriga que as informações e o termo de anuência sejam encaminhados a todos os clientes.

Em face do exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 5.397, de 2009, com a emenda supressiva anexa.

Sala da Comissão, em 5 de maio de 2010.

**Deputado VINICIUS CARVALHO**

Relator

**EMENDA SUPRESSIVA**

Suprima-se o § 3º do art. 2º do projeto de lei.

Sala da Comissão, em 5 de maio de 2010.

**Deputado VINICIUS CARVALHO**

Relator

**III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com emenda, o Projeto de Lei nº 5.397/2009, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Vinicius Carvalho.

Estiveram presentes os Senhores Deputados Claudio Cajado - Presidente; Walter Ihoshi, Vital do Rêgo Filho e Vinicius Carvalho - Vice-Presidentes; Ana Arraes, Antonio Cruz, Carlos Sampaio, Celso Russomanno, Chico Lopes, Dimas Ramalho, Edson Aparecido, Felipe Bornier, Filipe Pereira, José Carlos Araújo, Leo Alcântara, Luiz Bittencourt, Milton Vieira, Roberto Britto, Júlio Delgado e Julio Semeghini.

Sala da Comissão, em 12 de maio de 2010.

Deputado CLAUDIO CAJADO

Presidente

**FIM DO DOCUMENTO**