

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2011**  
**(Do Sr. Dimas Ramalho)**

Altera a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para determinar o acesso gratuito dos assinantes do sistema de telefonia móvel aos serviços 0800.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para determinar o acesso gratuito dos assinantes do sistema de telefonia móvel aos serviços 0800.

Art. 2º Inclua-se o § 2º no art. 33 Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 199, com a seguinte redação:

“Art.33.....

.....

§ 1º É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina.

§ 2º Os contratantes do código de acesso telefônico designados pela agência reguladora do setor de telecomunicações como da série 0800, na forma prevista

em regulamento, serão obrigados a receber chamadas originárias do sistema de telefonia móvel.

Art. 3º. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

As comunicações móveis mudaram o paradigma da telefonia no Brasil e hoje o número de telefones celulares é quatro vezes maior do que o tamanho da planta de telefones fixos. Hoje, no Brasil, há 4 telefones celulares para cada telefone fixo e a densidade de telefones móveis não pára de crescer. Atualmente, de acordo com os últimos dados da Agência Nacional de Telecomunicações, existem 205 milhões de linhas móveis ativas no País.

Embora tenha se tornado um item de primeira necessidade, o telefone móvel tem limitações em seu uso, sendo o alto custo da chamada o maior obstáculo enfrentado pelo consumidor. Exatamente pelo valor das ligações, os fornecedores de bens e serviços que utilizam códigos de acesso como o 0800 não aceitam chamadas originadas de telefones móveis.

A regulação da Anatel com relação a esses serviços é clara, porém restrita. Para os serviços de telecomunicações, seja a telefonia fixa, móvel ou a TV por assinatura, a Anatel determina que o acesso aos serviços público de emergência e os classificados como utilidade pública<sup>1</sup> ofertados por prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo destinados ao uso do público em geral seja gratuito. É o que prevê o art. 9º incisos I e II do Regulamento sobre as condições de acesso e Fruição dos serviços de utilidade pública e de apoio ao STFC, aprovado pela Resolução n.º 357, de 2004.

Já a Resolução 426/05, do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), determina que "a prestadora deve tornar disponível acesso gratuito à central de informação e de atendimento ao usuário", e não faz distinção com relação à rede para a origem da chamada. Já o art. 92, § 2º da Resolução 477/07, do Serviço Móvel Pessoal (SMP) estabelece que a

---

<sup>1</sup> III - Serviço de Utilidade Pública: serviço reconhecido pelo poder público, que disponibiliza ao público em geral a prestação de serviços de interesse do cidadão, mediante, dentre outras formas, a utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização;

prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito à Central de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Atendimento, incluindo as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional.

No caso da TV por Assinatura, a Resolução Anatel n.º 488, de 3 de dezembro de 2007, que aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, determina, conforme o art. 14, § 3º, que: “a prestadora deve manter na Área de Prestação do Serviço, pelo menos, um Centro de Atendimento que ofereça atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência e telefônico e que o acesso telefônico, para os Assinantes, ao Centro de Atendimento deve estar acessível diariamente, no mínimo, das 9h às 21h, e ser gratuito para recebimento de reclamações; e gratuito ou a custo de ligação local para os demais atendimentos telefônicos.”

Fora do âmbito dos prestadores de serviços de telecomunicações, os serviços considerados de utilidade pública como os chamados “0800” funcionam com maior liberalidade regulatória, na medida em que são contratados pelas empresas junto às prestadoras de telecomunicações, conforme a necessidade e a disponibilidade financeira de cada um fornecedor.

No caso específico do 0800, o art. 27 do Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução n.º 86, de 30 de dezembro de 1998, determina a tarifação reversa para os códigos da série 800, que têm a seguinte destinação: *“II - “800”: série destinada à condição de prestação do STFC para instituição à qual o código está designado se responsabiliza pelo serviço acessado e pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado, caracterizando uma chamada sem ônus para o usuário originador”*. Entretanto, a abrangência da tarifação reversa é de livre escolha do assinante do código, como, por exemplo só receber chamadas originadas em terminais do STFC.

A ligação, mesmo quando é considerada “gratuita”, na verdade é paga pelo fornecedor de bens ou serviços. Em razão disso, na maior parte dos casos, a regra básica no mercado é que as ligações efetuadas de celulares não são aceitas, porque custam mais caro para o prestador do serviço.

No intuito de corrigir essa distorção, estamos impondo que as centrais de atendimento que se utilizam dos códigos 0800 aceitem ligações gratuitas, independente de serem originárias de sistemas de telefonia fixos ou móveis. O projeto em tela visa ajustar a legislação à nova realidade do País, em que a telefonia móvel está substituindo com rapidez a comunicação telefônica fixa tradicional.

Para tanto, estamos propondo alteração no Código de Defesa do Consumidor, no sentido de incluir a determinação no artigo que trata da venda de bens e serviços via telefone.

Pelo exposto, pedimos o apoio dos Parlamentares para a APROVAÇÃO dessa proposição.

Sala das Sessões, em                      de                      de 2009.

Deputado DIMAS RAMALHO