

PROJETO DE LEI Nº DE 2017
(Do Sr. Dep. André Figueiredo)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, dispondo sobre contratação e cobrança de Serviços de Valor Adicionado.

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”, dispondo sobre a contratação e cobrança de serviços de valor adicionado.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º

XIII – ser cobrado exclusivamente por serviços que tenha solicitado ou que tenha sua aquiescência expressa e inequívoca.” (NR)

Art. 3º O Art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 61. Serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, **bem como os serviços de mediação de pagamentos a título de doação, assinaturas e outros recolhimentos a benefício de terceiros.** (NR)

.....

§ 3º A Agência elaborará um código de conduta a ser seguido pelos provedores de serviço de valor adicionado, garantindo a aderência dos serviços aos direitos estabelecidos pela legislação.

§ 4º O não cumprimento das determinações estabelecidas no referido código de conduta sujeitará o infrator às penalidades previstas no Art. 173, no que couber.

§ 5º A cobrança por serviço de valor adicionado de forma integrada com serviços de telecomunicações condiciona a operadora como parte legítima para responder por cobrança não autorizada, que deverá ser suspensa ou desfeita sempre que houver contestação por parte do usuário, até que a disputa seja resolvida. (NR)

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Devido ao grande número de ações de consumidores na ANATEL, nos Procons e no judiciário, que reclamam de serviços cobrados sem nunca terem sido contratados, a Agência está investigando as operadoras de telecomunicações e seus parceiros por abusos na cobrança de serviços de valor agregado. O excesso de serviços contratados à revelia do consumidor representa de 88% a 95% dos pleitos das reclamações sobre a telefonia móvel¹.

Super Caixa Postal, Ringtones, Tele-horóscopo, Recarga Turbinada, Disk Amizade, entre outros, são definidos no Art. 61 da LGT (Lei 9.472 / 1997) como Serviços de Valor Adicionado (SVA) e são suportados por um serviço de

¹ <http://www.telesintese.com.br/anatel-investiga-praticas-de-cobranca-de-sva/>

telecomunicações com o qual **não se confundem**. Por não serem serviços de telecomunicações, a Agência, em princípio, não teria poderes de regulação sobre eles, especialmente no que diz respeito à proteção do usuário².

As empresas têm alegado que a contratação desses serviços é feita mediante aceitação expressa dos usuários, normalmente em resposta a ofertas enviadas pelas operadoras por meio de mensagens instantâneas e que o problema maior advém de comportamentos inadequados dos consumidores que, inadvertidamente, solicitam a ativação desses serviços.

Diante da controvérsia, está claro que o consumidor, sobretudo o de baixa renda – típico das plataformas pré-pagas de telefonia celular, mesmo tendo agido inadvertidamente, se vê surpreendido frequentemente com subtração de créditos com serviços estranhos. Pelo crescente número de reclamações registradas, concluímos que os usuários têm sido vítimas de armadilhas dos provedores desses serviços.

De fato, o problema acontece não somente nas plataformas pré-pagas, mas também em outros tipos de planos, incluindo planos pós-pagos, empresariais e em grupo, em plataformas de telecomunicações móveis ou fixas. Entidades filantrópicas utilizam as contas telefônicas como forma de recolhimento de doações, por exemplo, por meio de números 0500 e é comum encontrar reclamações de usuários que alegam cobrança indevida. Há, inclusive, uma lacuna regulatória de como se enquadra esse tipo de cobrança agregada. O SVA se aproveita do *billing* das operadoras para garantir recorrência de receitas. O crédito pré-pago chega quase a se confundir com um meio de pagamento.

Em consonância com o Código de Defesa do Consumidor, que determina a inversão do ônus da prova nas relações de consumo, se faz necessário que, em caso de contestação de uma cobrança, que a empresa suspenda imediatamente o débito (ou reembolse os valores subtraídos) até que prove a devida aceitação dos termos do serviço e a disputa esteja resolvida. Com as novas tecnologias, as operadoras têm total condição de implementar melhores instrumentos para garantir o completo entendimento por parte do

² O Art. 61 § 2º da LGT, menciona somente as relações entre os provedores de serviços.

usuário e capturar seu consentimento de forma mais expressa e inequívoca. Por exemplo, rotinas automáticas com reconhecimento de voz podem capturar e armazenar a concordância do usuário quando da aceitação dos serviços ofertados.

O *Mobile Ecosystem Forum* publicou em 2011 um código de conduta para as empresas mas essa tentativa de autorregulação do setor, na prática não tem funcionado¹. O regulador britânico OFCOM implementa, por exemplo, como principal instrumento regulatório, um Código de Conduta³ que protege o consumidor desse tipo de serviço. Propomos neste projeto que o mesmo seja adotado no Brasil.

Ante o exposto e certo de que a proposta trará benefício direto para o consumidor, conto com o apoio de meus pares na aprovação deste PL.

Sala das comissões, de junho de 2017.

Deputado **ANDRÉ FIGUEIREDO**

PDT/CE

³ <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/policy/premium-rate-services>