



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 7.851, DE 2017 **(Do Sr. André Figueiredo)**

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

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;
DEFESA DO CONSUMIDOR E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

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

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 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,

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

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

concluimos 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 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.

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

Sala das comissões, 13 de junho de 2017.

Deputado **ANDRÉ FIGUEIREDO**

PDT/CE

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
 Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
 Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
 Seção de Legislação Citada - SELEC

EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 8, DE 1995

Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII
do art. 21 da Constituição Federal.

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam a seguinte Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º O inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 21. Compete à União:

.....

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens;

....."

Art. 2º É vedada a adoção de medida provisória para regulamentar o disposto no inciso XI do art. 21 com a redação dada por esta emenda constitucional.

Brasília, 15 de agosto de 1995

Mesa da Câmara dos Deputados

Mesa do Senado Federal

Deputado Luís Eduardo
Presidente

Senador José Sarney
Presidente

Deputado Ronaldo Perim 1º Vice-Presidente	Senador Teotonio Vilela Filho 1º Vice-Presidente
Deputado Beto Mansur 2º Vice-Presidente	Senador Júlio Campos 2º Vice-Presidente
Deputado Wilson Campos 1º Secretário	Senador Odacir Soares 1º Secretário
Deputado Leopoldo Bessone 2º Secretário	Senador Renan Calheiros 2º Secretário
Deputado Benedito Domingos 3º Secretário	Senador Levy Dias 3º Secretário
Deputado João Henrique 4º Secretário	Senador Ernandes Amorim 4º Secretário

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

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.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES

Art. 60. Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação.

§ 1º Telecomunicação é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

§ 2º Estação de telecomunicações é o conjunto de equipamentos ou aparelhos, dispositivos e demais meios necessários à realização de telecomunicação, seus acessórios e periféricos, e, quando for o caso, as instalações que os abrigam e complementam, inclusive terminais portáteis.

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.

§ 1º Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

§ 2º É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

CAPÍTULO II DA CLASSIFICAÇÃO

Art. 62. Quanto à abrangência dos interesses a que atendem, os serviços de telecomunicações classificam-se em serviços de interesse coletivo e serviços de interesse restrito.

Parágrafo único. Os serviços de interesse restrito estarão sujeitos aos condicionamentos necessários para que sua exploração não prejudique o interesse coletivo.

.....

TÍTULO VI DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO