SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DO SENADO
Nº 400, DE 2013

Altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para restringir o direito do usuário de proibir a divulgação de seu código de acesso.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"**Art. 3º** .....

.....

VI – à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso, ressalvado o disposto nos §§ 1º a 3º deste artigo;

.....

§ 1º O usuário não terá direito à não divulgação de seus códigos de acesso, nem poderá adotar medidas que impeçam as prestadoras de divulgá-los corretamente, quando utilizar serviços de telecomunicações para dar suporte à prestação de serviços de valor adicionado, tais como atividades de telemarketing, de cobrança e de atendimento ao consumidor;

§ 2º Nos casos previstos no § 1º, a prestadora repassará à entidade de proteção do consumidor que estiver assistindo ao consumidor lesado, mediante solicitação e independentemente de ordem judicial, os dados cadastrais dos usuários aos quais estejam vinculados os códigos de acesso informados na solicitação;

§ 3º O usuário que subscrever petição com a finalidade prevista no § 2º deverá comprovar ter recebido chamadas de todos os códigos de acesso relacionados, cabendo à prestadora que lhe presta o serviço fornecer a relação de todas as ligações recebidas no período indicado." (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A Lei Geral de Telecomunicações prevê, a qualquer usuário, o direito de requerer a não divulgação de seu código de acesso. Tal previsão assegurava, originalmente, a possibilidade de retirarmos nosso número de telefone das famosas "listas telefônicas", que ainda são distribuídas anualmente em vários locais.

Esculpido no art. 3º, inciso VI, da referida lei, esse direito resguarda a privacidade e o sossego de indivíduos que não desejam ser importunados por desconhecidos ou por ligações inoportunas e recorrentes, como as realizadas corriqueiramente pelos serviços de *telemarketing* no Brasil.

Ocorre que a redação dada ao referido dispositivo permite que os infratores também sejam beneficiados. Para burlar algumas obrigações impostas à sua atividade econômica – notadamente a de excluir de seus bancos de dados as informações cadastrais das pessoas que assim lhes solicitarem –, os operadores de *call center*, na qualidade de usuários dos serviços de telefonia, também requerem que seus códigos de acesso não sejam identificados durante as chamadas.

Ao impedirem a divulgação de seus códigos de acesso – ou empregarem artifícios técnicos para que diferentes números sejam divulgados a cada chamada –, essas empresas impossibilitam os cidadãos incomodados com as constantes ligações de cunho comercial de solicitarem a exclusão de seus dados cadastrais. Também impedem os cidadãos de registrarem reclamações eficazes juntos aos órgãos de defesa do consumidor.

Nesses casos, deixa de existir a motivação que fundamentava o direito de requerer a não divulgação dos códigos de acesso. Na verdade, subverte-se a lógica original, pois a privacidade da maioria dos usuários torna-se afrontada por um direito estendido indiscriminadamente a todos.

Na tentativa de solucionar essa questão, o presente projeto propõe que as prestadoras de serviços de valor adicionado, que usam os serviços de telecomunicações

como suporte para suas atividades comerciais, sejam impedidas de obter a não divulgação de seus códigos de acesso.

Com o intuito de burlar a regulamentação vigente e reduzir seus custos operacionais, algumas entidades empregam artifício conhecido como *by pass* da rede fixa, por meio do qual inúmeros *chips* do serviço celular, conectados ao equipamento PABX, são usados para realizar as chamadas automaticamente, impedindo que os usuários as identifiquem.

A par dessa situação, propomos que as operadoras de telecomunicações repassem ao órgão de proteção que estiver assessorando o consumidor lesado os dados cadastrais dos titulares dos códigos informados durante a chamada. De posse desses dados, o cidadão poderá contatar a empresa e formalizar a reclamação, ou ajuizar ação de reparação de danos. E se os dados cadastrais fornecidos apontarem para terceiros, estará configurado, no mínimo, crime de falsidade ideológica.

A tramitação do projeto dará aos interessados e afetados pela medida a oportunidade de apontarem, com clareza, suas vantagens e desvantagens, bem como possíveis alternativas para solucionar eficientemente a questão.

São as razões que me levam a submeter à análise desta Casa Legislativa o presente projeto.

Sala das Sessões,

Senador **VITAL DO RÊGO**

LEGISLAÇÃO CITADA

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.

Regulamento

(Vide Emenda Constitucional nº 8, de 1995)

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:

Art. 3° 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.

(Às Comissões de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle; e de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática, cabendo à última a decisão terminativa)

Publicado no **DSF**, de 2/10/2013.