

PARECER N° , DE 2014

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, sobre o Projeto de Lei do Senado n° 433, de 2013, que *dispõe sobre a obrigatoriedade e gratuidade da identificação de chamadas nas linhas fixas e móveis para que o usuário possa identificar a origem da chamada e altera o inciso VI e inclui o inciso XIII ao art. 3° e altera o art. 4° para inclusão do inciso IV, da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir a identificação do número de acesso nas chamadas realizadas por meio da rede telefônica.*



SF/14560.66038-92

RELATOR: Senador **IVO CASSOL**

## **I – RELATÓRIO**

Vem à apreciação desta Comissão o Projeto de Lei do Senado (PLS) n° 433, de 2013, que dispõe sobre a obrigatoriedade e gratuidade da identificação de chamadas nas linhas fixas e móveis para que o usuário possa identificar a origem da chamada e altera o inciso VI e inclui o inciso XIII ao art. 3° e altera o art. 4° para inclusão do inciso IV, da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir a identificação do número de acesso nas chamadas realizadas por meio da rede telefônica.

O projeto é composto de seis artigos, sendo o último a cláusula de vigência, fixada para a data da publicação em que eventualmente se converter o projeto.

O primeiro artigo fixa o objeto da lei: proibir as concessionárias, autorizadas e permissionárias do serviço de telefonia fixo e móvel de oferecerem o serviço de bloqueio de identificação de chamadas para todas as linhas telefônicas

O art. 2° estabelece a gratuidade do serviço de identificação de chamadas, mesmo em terminais móveis pré-pagos.

O art. 3º altera a Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997 (Lei Geral das Telecomunicações), para estabelecer, como direito do usuário de serviços de telecomunicações, “conhecer a identificação do número telefônico que está fazendo uma ligação para seu telefone”.

O art. 4º altera a mesma lei, para prever, como dever do usuário de serviços de telecomunicações, “permitir a identificação de seu número de acesso nas chamadas realizadas por meio da rede telefônica”.

O art. 5º estabelece o dever das empresas e de serviços de contato com clientes de identificar o número e telefone fixo de origem, de forma a permitir que o cliente retorne de imediato a chamada, proibindo o uso de numerações aleatórias, que dificultem a identificação. O § 1º do mesmo artigo prevê a aplicação das sanções administrativas previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, para o caso de descumprimento do preceituado no artigo. O § 2º prevê responsabilidade solidária da empresa contratante, no caso de o contato com o cliente ser feito por empresa especializada.

A matéria foi distribuída a esta Comissão e à Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática, cabendo à última a decisão terminativa.

Não foram apresentadas emendas.

## II – ANÁLISE

O projeto versa sobre telecomunicações, matéria de competência privativa da União (arts. 22, IV, da Constituição), compreendida entre as atribuições do Congresso Nacional (*caput* do art. 48 da Constituição). A iniciativa parlamentar é legítima por força do *caput* do art. 61 da Constituição e em razão de a matéria tratada no projeto não se incluir entre as reservas do § 1º do mesmo artigo. Trata-se, portanto, de proposição legislativa formalmente constitucional.

Tampouco detectamos norma constitucional que, no aspecto material, esteja em conflito com o teor da proposição em exame. Ao contrário, o art. 170, V, da Constituição, erige a defesa do consumidor em princípio da ordem econômica. Assim, não se vislumbra óbice algum quanto à constitucionalidade da medida.



Quanto à juridicidade, observa o projeto os aspectos de: *a)* inovação, dado que estabelece novo dever às concessionárias de serviços de telecomunicações, em prol dos consumidores; *b)* efetividade; *c)* adequação normativa, já que o tema deve estar previsto em lei ordinária; *d)* coercitividade, em razão da aplicação das sanções previstas na legislação consumerista; e *e)* generalidade, porquanto as normas do projeto se aplicam, indistintamente, a todos os fornecedores de produtos e serviços e aos usuários e prestadores de serviços de telecomunicações.

No mérito, compete a esta Comissão opinar sobre assuntos atinentes à defesa do consumidor, conforme preceitua o 102-A, III, do Regimento Interno do Senado Federal.

No que tange à proibição de fornecedores e empresas especializadas de se ocultarem por detrás de números aleatórios, parece claro que a medida é benéfica aos consumidores e contribui para desestimular o frequente abuso dos fornecedores que promovem contatos indesejados ou não solicitados com consumidores, dificultando o retorno nos casos em que é necessário.

Quanto à gratuidade dos serviços de identificação de chamadas, trata-se, na verdade, da impossibilidade de cobrança adicional por esse serviço, que implicou investimento e tem seu custo embutido na tarifa telefônica. Tratando-se, agora, de um serviço obrigatório e universalmente oferecido, não há sentido em manter-se a cobrança em separado e, por essa razão, justifica-se plenamente a iniciativa do projeto.

Em relação à identificação de chamadas originadas por consumidores, vislumbramos dois aspectos que precisam ser sopesados na análise da questão. Em primeiro lugar, a segurança e o acesso do consumidor à informação sobre seu interlocutor telefônico, que militam a favor da aprovação da matéria. De lado oposto, está o direito do consumidor ao sigilo de suas informações ao originar chamadas telefônicas, uma vez que ficaria proibida a utilização de bloqueio dessa informação.

Acreditamos que, nesse caso, deve prevalecer a segurança dos consumidores, mesmo porque a Constituição tutela a livre manifestação do pensamento como direito fundamental, mas proíbe o anonimato (art. 5º, IV).

Nos casos em que for juridicamente justificável que o consumidor preserve sua identidade, como na utilização de serviços de



disque-denúncia e em outras situações, a proteção dos dados pode ser assegurada por normas específicas e, caso o consumidor deseje blindagem adicional, poderá utilizar telefones públicos não vinculados a sua identificação.

Dessa forma, coíbe-se a utilização maliciosa dos conhecidos bloqueios de identificação de chamada, facilitando a investigação e punição de delitos realizados por meio telefônico, que, hoje em dia, de tão corriqueiros, deixaram de ganhar as páginas policiais.

Em relação à técnica legislativa, são necessárias algumas modificações, para aperfeiçoar o texto do projeto, que não alteram seu espírito, mas, por atingirem vários artigos, são abaixo apresentadas na forma de substitutivo.

### **III – VOTO**

Pelo exposto, o voto é pela constitucionalidade, juridicidade e, no mérito, pela aprovação do projeto, na forma do seguinte substitutivo:

#### **EMENDA Nº - CMA (SUBSTITUTIVO)**

### **PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 433, DE 2013**

Proíbe o bloqueio de identificação de chamadas telefônicas e a cobrança adicional por esse serviço.

**Art. 1º** Os fornecedores de serviços de telefonia fixa ou móvel não poderão oferecer serviço ou equipamento que impossibilite ou dificulte a identificação de chamadas pelos usuários.

**Art. 2º** Não poderá ser cobrado valor adicional pelo serviço de identificação do número originador da chamada em ligações telefônicas.

**Art. 3º** Em todos os contatos telefônicos com consumidores, bem como nas ligações de empresas destinadas ao público em geral, deverá ser informado número de telefone que permita o imediato retorno da chamada, vedado o uso de numerações aleatórias que dificultem a identificação do chamador.



**Art. 4º** O descumprimento do disposto Lei sujeita o infrator às sanções previstas no artigo 56 da Lei n.º 8.078, de 1990, sem prejuízo de outras constantes de regulamentos específicos, respondendo solidariamente a empresa contratante no caso de o contato telefônico ser realizado por empresa terceirizada.

**Art. 5º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

