

PARECER Nº , DE 2014

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 433, de 2013, do Senador Vital do Rêgo, 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. 3º e altera o art. 4º para inclusão do inciso IV, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir a identificação do número de acesso nas chamadas realizadas por meio da rede telefônica.*

RELATOR: Senador **BENEDITO DE LIRA**

I – RELATÓRIO

Em cumprimento ao rito legislativo, encontra-se sob exame da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT) o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 433, de 2013, de autoria do Senador Vital do Rêgo. No mérito, a proposição visa disciplinar o bloqueio de identificação de chamadas realizadas por meio dos serviços de telefonia fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado [STFC]) e de telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal [SMP]).

Para tanto, prevê as seguintes disposições:



- a) proíbe que as operadoras de telefonia disponibilizem serviço de bloqueio de identificação das chamadas realizadas por meio de suas redes;
- b) estabelece a gratuidade da identificação do código de acesso (número telefônico) chamador, inclusive nas ligações recebidas por telefones móveis na modalidade pré-paga;
- c) estabelece, como direito do usuário dos serviços de telecomunicações, o conhecimento da identificação do código de acesso que está fazendo uma ligação para seu telefone;
- d) estabelece, como dever do usuário dos serviços de telecomunicações, a identificação de seu código de acesso nas chamadas realizadas mediante as redes telefônicas;
- e) determina que todas as atividades de contato com o cliente por meio telefônico, bem como ligações de empresas destinadas ao público em geral, devem identificar o código de acesso de origem da ligação que permita o imediato retorno da chamada, vedado o uso de códigos aleatórios que dificultem a identificação do chamador;
- f) determina que a inobservância dos dispositivos propostos ensejará a aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), prevendo a responsabilidade solidária da empresa contratante dos serviços.

Em outros termos, o projeto tem o objetivo de proibir o bloqueio da identificação da chamada, que impede que o destinatário de uma ligação reconheça o número de telefone que a originou. Assim, de acordo com sua justificação, busca proteger o cidadão contra ações criminosas que se beneficiam do anonimato, como estelionatos e

simulações de sequestro, e também contra ações ostensivas de *telemarketing*, que infringem o direito dos consumidores.

Distribuído a este Colegiado, a quem compete a decisão terminativa sobre a matéria, o PLS nº 433, de 2013, foi objeto de alterações relativas à técnica legislativa por meio de substitutivo aprovado pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA).

Cumprido ainda informar que, nesta Comissão, não foram oferecidas emendas ao projeto.

II – ANÁLISE

Conforme os incisos II e IX do art. 104-C do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), compete à CCT opinar sobre assuntos atinentes à política nacional de ciência, tecnologia, inovação, comunicação e informática, bem como a assuntos correlatos. A iniciativa em comento inscreve-se, portanto, no rol das matérias sujeitas ao exame deste Colegiado.

Por se tratar de decisão terminativa, incumbe a esta CCT examinar também os aspectos relativos a constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa. No tocante a esses aspectos, não constatamos nenhum óbice.

A discussão de mérito, no entanto, engloba temas complexos.

O primeiro deles é conceitual e envolve o equilíbrio de dois direitos: a privacidade do usuário que realiza a chamada e não quer que o destinatário tenha conhecimento de seu número telefônico; e o direito de informação de quem recebe a ligação que, identificando o número do telefone chamador, pode optar por atendê-la ou não.

Nesse sentido, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, conhecida como Lei Geral de Telecomunicações (LGT), estabelece, logo em seu art. 3º, inciso VI, que o usuário dos serviços tem o direito “à não



divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso”. Determina, portanto, que as operadoras de telecomunicações estão proibidas de divulgar, por quaisquer meios, números telefônicos de usuários que assim o solicitarem, de forma a garantir sua privacidade.

Esse direito encontra-se também garantido no Regulamento do STFC, aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) por meio da Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005. A referida norma estabelece em seu art. 11, inciso XV, que o usuário do serviço tem o direito de obter, gratuitamente, a não divulgação de seu código de acesso, seja nas listas telefônicas, seja nos serviços de informação disponibilizados pelas empresas.

Da mesma forma, os contratos celebrados entre as concessionárias do STFC e a Anatel, vigentes desde junho de 2011, também apresentam dispositivo que determina a não divulgação gratuita, mediante solicitação, do código de acesso do usuário (cláusula 15.1, VI).

Por outro lado, de maneira a não prejudicar o direito de informação dos usuários em face da restrição de identificação do número de origem, o Regulamento do STFC, por meio do § 2º de seu art. 24, exige que a prestadora ofereça ao assinante, observadas as condições técnicas e quando solicitado, “a facilidade de bloqueio de chamada a ele dirigida que não trouxer a identificação do código de acesso do assinante que originou a chamada”. Ou seja, o usuário do serviço tem o direito a que não sejam sequer completadas as ligações cujo código de acesso esteja bloqueado.

Na telefonia móvel, a normatização infralegal vai mais longe e segue caminho diametralmente oposto à proposta trazida pelo PLS nº 433, de 2013.

De acordo com o art. 6º, inciso XIII, do Regulamento do SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, é direito do usuário do serviço “obter, gratuitamente, mediante solicitação, *a não divulgação ou informação do seu código de acesso para a estação de telecomunicações chamada*, respeitadas as restrições técnicas”. Ou seja, as operadoras de telefonia móvel são obrigadas pela regulamentação setorial a

disponibilizar a seus usuários, sempre que tecnologicamente possível, dispositivo que oculte na estação de destino o código de acesso de origem da ligação.

E, de modo análogo ao verificado no STFC, o Regulamento do SMP estabelece que “a prestadora poderá oferecer ao usuário a facilidade de bloqueio das chamadas a ele dirigidas que não trouxerem a identificação do código de acesso chamador” (art. 91, § 2º).

O segundo aspecto, não menos importante, é operacional, e se relaciona com os impactos técnicos e econômicos da proposta.

A maioria dos terminais telefônicos fixos não possui dispositivo que possibilite ao usuário bloquear a identificação de seu código de acesso. Esse tipo de bloqueio, numa rede de telefonia fixa, normalmente é programado por equipamentos de PABX, que funcionam como uma central telefônica de pequeno porte, interligando, por meio de uma linha-tronco contratada junto às operadoras, um número determinado de ramais.

Na telefonia móvel, os próprios fabricantes de equipamentos já disponibilizam, nos aparelhos telefônicos, função específica que permite ao usuário bloquear o envio de seu código de acesso ao destinatário da chamada.

Nesse contexto, para adequar o cenário atual ao que propõe o PLS nº 433, de 2013, seria necessário o desenvolvimento de solução técnica, aplicada nos equipamentos terminais ou na própria rede, que eliminasse a programação de não identificação do número que origina a chamada. Essa solução poderia implicar pesados custos, com reflexos nos preços para o consumidor.

A título de informação, cumpre registrar que, de acordo com a Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE), foram vendidos 67,8 milhões de telefones móveis em 2013, sendo 35,6 milhões de *smartphones*. Já o número de acessos móveis em serviço no País, em abril de 2014, segundo a Anatel, chegou a 273,6 milhões. Salienta-se que

todos esses aparelhos precisariam ser modificados para atender à proposição, caso aprovada nos termos em que se encontra.

A terceira variável a ser considerada relaciona-se à disciplina da atividade de *telemarketing*, por meio da qual empresas comercializam, por telefone, produtos e serviços.

A referida atividade é realizada, de forma geral, por meio de equipamentos de PABX contratados junto às operadoras de telefonia fixa e de telefonia móvel. Esses equipamentos, que contam com uma ou mais linhas-tronco, a depender do número de ramais que oferecem, podem ser programados para que haja o bloqueio de identificação de seu número. Quando não realizado o bloqueio, normalmente a identificação recebida pelo destinatário apresenta o código de acesso do tronco-chave, independentemente do ramal que realizou a chamada. O problema aí é que nem sempre o número da linha-tronco identificado está programado para receber chamadas ou há pessoal disponível para atendê-lo.

Então, para superar os obstáculos descritos e garantir o escopo original da iniciativa, sugerimos a apresentação de submenda com três dispositivos.

Em primeiro lugar, ao invés de proibir o bloqueio da identificação do código de acesso, estamos propondo, de modo similar ao que já determina a regulamentação setorial, que as prestadoras sejam obrigadas a disponibilizar, de forma gratuita e a pedido do usuário, funcionalidade que bloqueie ligações sem o número de origem. Assim, havendo a restrição da identificação do número de telefone pelo usuário chamador, o destinatário sequer recebe a ligação. Note-se que a sugestão garante a gratuidade da facilidade. Entendemos que essa obrigação, por si só, desestimularia a prática do bloqueio.

Outra medida proposta, é obrigar que empresas que ofertem produtos e serviços por telefone identifiquem seu código de acesso, garantindo que o número identificado esteja pronto para receber chamadas, inclusive com a disponibilização de atendimento direto, capaz de processar reclamações relativas a ligações inoportunas.



Por fim, sugerimos um prazo de noventa dias para o início da vigência da lei, de forma a que o mercado se adapte às novas obrigações por ela impostas.

III – VOTO

Diante do exposto, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 433, de 2013, na forma da Emenda nº 1 – CMA (Substitutivo), com a subemenda indicada:

SUBEMENDA Nº – CCT
(À Emenda nº 1 – CMA)

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 433, DE 2013

Altera as Leis nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para disciplinar a identificação do código de acesso nas chamadas telefônicas.

Art. 1º O art. 33 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes §§ 2º, 3º e 4º, renumerando-se o atual parágrafo único como § 1º:

“**Art. 33.**.....

.....
§ 2º É vedado à empresa que realize oferta ou venda por telefone o bloqueio de identificação de seu código de acesso.

§ 3º O código de acesso identificado pelo consumidor deverá estar apto a receber chamadas, inclusive com a disponibilização de



atendimento direto capaz de processar reclamações relativas a ligações inoportunas.

§ 4º A contratante de empresa prevista no § 2º será responsável solidária pelas sanções relativas à inobservância de seus dispositivos.”(NR)

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“**Art. 3º**

.....
XIII – de obter gratuitamente o bloqueio das ligações a ele destinadas quando não apresentarem a identificação do código de acesso do usuário chamador.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a data de sua publicação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator