



SENADO FEDERAL

PARECER N° 148, DE 2016

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, sobre o Projeto de Lei do Senado n° 224, de 2014, do Senador Eduardo Amorim, que *altera o art. 3° da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para garantir aos usuários de serviços de telecomunicações o direito de cancelamento dos serviços por telefone e por internet.*

RELATOR: Senador **LASIER MARTINS**

I – RELATÓRIO

Vem ao exame da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), em decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado (PLS) n° 224, de 2014, de autoria do Senador Eduardo Amorim. A proposição visa a garantir aos usuários de serviços de telecomunicações o direito de cancelamento dos serviços por telefone e por internet.

Em seu art. 1º, a proposição insere, no art. 3º da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações [LGT]), dois novos direitos dos usuários: (1) o direito a atendimento presencial, telefônico e por internet; e (2) o direito a mecanismos simplificados de rescisão do contrato por todos os canais de atendimento, inclusive por telefone e por internet.

O art. 2º da proposição estabelece o prazo de 45 dias para a entrada em vigor da nova lei.

Antes de vir à CCT, o projeto foi apreciado pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), onde recebeu parecer pela aprovação com duas emendas.

A Emenda nº 1 – CMA altera a ementa do projeto a fim de refletir as alterações propostas pela Emenda nº 2 – CMA.

A Emenda nº 2 – CMA altera a redação do projeto original em três aspectos:

a) retira do texto a previsão de direito a atendimento presencial, tendo em vista que a inclusão desse direito no art. 3º da LGT foi objeto do PLS nº 502, de 2007, aprovado pelo Senado Federal e que se encontra ainda tramitando na Câmara dos Deputados. Por essa razão, a CMA entendeu pela prejudicialidade dessa parte específica do projeto sob exame;

b) modifica o direito de atendimento “por internet” para direito de atendimento “por meio eletrônico”, sob o argumento de usar expressão mais abrangente;

c) substitui a expressão “mecanismos simplificados de rescisão do contrato” pela expressão “rescisão simplificada do contrato”.

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 sobre 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 à constitucionalidade, à juridicidade e à regimentalidade.

A proposição atende aos requisitos constitucionais formais relativos à competência legislativa da União, conforme o art. 22, inciso IV, da Constituição Federal, e às atribuições do Congresso Nacional, de acordo com o art. 48, inciso XII. O projeto em exame não contraria preceitos ou princípios da Lei Maior, não havendo objeções a respeito de sua constitucionalidade material.

No que tange à juridicidade e à regimentalidade, de igual modo, a proposição se mostra adequada.

No mérito, a proposição se mostra necessária para garantir aos usuários de serviços de telecomunicações meios eficientes de cancelar seus contratos de prestação de serviços. Evita-se, dessa forma, que dificuldades como a necessidade de deslocamento até um posto de atendimento da prestadora — nem sempre disponível na localidade de residência do usuário — dificultem ou adiem a rescisão contratual, gerando custos desnecessários aos consumidores.

Ademais, deve-se ressaltar que a garantia de mecanismos simplificados de rescisão dos contratos, ainda que indiretamente, serve como estímulo à melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações. Se o processo para a rescisão for penoso, os usuários podem preferir suportar um serviço de baixa qualidade a enfrentá-lo.

Passamos, agora, a analisar as emendas propostas.

A Emenda nº 1 – CMA, como anteriormente apontado, é mero ajuste da ementa do projeto às alterações propostas pela Emenda nº 2 – CMA. Por essa razão, não há necessidade de aprofundar a análise dessa primeira emenda.

A Emenda nº 2 – CMA, por sua vez, traz três alterações ao texto.

A primeira alteração introduzida pela Emenda nº 2 – CMA é a exclusão do texto do direito a atendimento presencial. De fato, a aprovação do PLS nº 502, de 2007, tornaria prejudicada essa questão, especialmente porque o citado projeto aborda de modo mais detalhado esse novo direito conferido aos usuários. De acordo com o texto aprovado, os usuários passam a ter direito “a atendimento presencial que permita o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços ofertados pela prestadora”.

No entanto, deve-se observar que o referido PLS 502, de 2007, encontra-se ainda em apreciação na Câmara dos Deputados e não é possível saber quando aquela Casa o fará. De tal sorte, em nosso entendimento, a retirada do “atendimento presencial” poderia, ao fim e ao cabo, ocasionar prejuízo ao consumidor.

A respeito da segunda alteração proposta pela Emenda nº 2 – CMA, entendemos que a modificação do direito de atendimento “por internet” para direito de atendimento “por meio eletrônico” pode desfavorecer os usuários. Isso porque, como apontado no parecer daquela comissão, a expressão “por meio eletrônico” é abrangente e, por essa razão, pode não contemplar especificamente o direito que se pretende: o cancelamento do contrato pela internet.

O acesso à internet é, hoje, relativamente amplo no Brasil e tende a se ampliar ainda mais — já existem mais de 200 milhões de acessos ativos à rede. Assim, ao se garantir o direito ao cancelamento do serviço de telecomunicações pela internet, se estabelece um meio fácil, acessível e eficiente para a realização desse procedimento.

Por outro lado, o direito ao cancelamento do serviço por um meio eletrônico qualquer pode não trazer a facilidade desejada. Esse direito poderia significar, por exemplo, a oferta de cancelamento por meio de máquinas eletrônicas de autoatendimento, semelhantes às utilizadas pelos bancos, mas poderiam não estar tão facilmente acessíveis ao usuário. Nesse caso, o direito garantido aos usuários poderia não resultar em ganho efetivo. Assim, em prol da clareza, parece-nos que a manutenção do termo “internet” é benéfico para o usuário.

Por fim, com relação à terceira alteração trazida pela Emenda nº 2 – CMA, entendemos que se trata de mero ajuste de estilo, sem consequências substantivas no direito a ser conferido aos usuários.

O relatório apresentado na CMA, pelo Senador Aloysio Nunes Ferreira, tem o elogiável mérito de buscar aperfeiçoar o projeto. Todavia, parece-nos haver elementos suficientes para indicar que o Projeto de Lei 224, de 2014, deve ser mantido tal qual proposto pelo Senador Eduardo Amorim.

III – VOTO

Diante do exposto, o voto é pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 224, de 2014, da forma como proposto pelo Senador Eduardo Amorim, e pela rejeição das Emendas nºs 1 e 2 – CMA.

Sala da Comissão, 08/03/2016

Senador Hélio José, Vice-Presidente

Senador Lasier Martins, Relator



SENADO FEDERAL
SECRETARIA DE COMISSÕES

Reunião: 5ª Reunião, Extraordinária, da CCT

Data: 08 de março de 2016 (terça-feira), às 08h45

Local: Anexo II, Ala Senador Alexandre Costa, Plenário nº 7

COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA - CCT

TITULARES	SUPLENTES
Bloco de Apoio ao Governo (PDT, PT)	
Cristovam Buarque (PPS) <i>Mirim</i>	1. Zeze Perrella (PDT)
Lasier Martins (PDT) <i>L. Martins</i>	2. Jorge Viana (PT)
Walter Pinheiro (PT)	3. Delcídio do Amaral (PT)
Angela Portela (PT) <i>Angela Portela</i>	4. Telmário Mota (PDT) <i>Telmário Mota</i>
Ivo Cassol (PP) <i>Ivo Cassol</i>	5. Gladson Cameli (PP)
Maioria (PMDB)	
Valdir Raupp (PMDB) <i>Valdir Raupp</i>	1. Sandra Braga (PMDB)
João Alberto Souza (PMDB)	2. Edison Lobão (PMDB)
Sérgio Petecão (PSD)	3. VAGO
Omar Aziz (PSD)	4. Rose de Freitas (PMDB)
Hélio José (PMB)	5. VAGO
Bloco Parlamentar da Oposição (PSDB, DEM, PV)	
Davi Alcolumbre (DEM)	1. José Agripino (DEM)
Aloysio Nunes Ferreira (PSDB)	2. VAGO
Flexa Ribeiro (PSDB)	3. VAGO
Bloco Parlamentar Socialismo e Democracia (PCdoB, PPS, PSB, REDE)	
José Medeiros (PPS)	1. Fernando Bezerra Coelho (PSB)
Randolfe Rodrigues (REDE)	2. Roberto Rocha (PSB)
Bloco Parlamentar União e Força (PTB, PSC, PR, PRB)	
Marcelo Crivella (PRB)	1. VAGO
Eduardo Amorim (PSC) <i>Eduardo Amorim</i>	2. VAGO

COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

LISTA DE VOTAÇÃO NOMINAL – PLS 224/2014.

TITULARES – Bloco de Apoio ao Governo (PDT, PT)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEs – Bloco de Apoio ao Governo (PDT, PT)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
CRISTOVAM BUARQUE (PPS)	X			1. ZEZE PERRELLA (PDT)			
LASIER MARTINS (PDT)(RELATOR)	X			2. JORGE VIANA (PT)			
WALTER PINHEIRO (PT)				3. DELCÍDIO DO AMARAL (PT)			
ANGELA PORTELA (PT)				4. TELMÁRIO MOTA (PDT)			
IYO CASSOL (PP)				5. GLADSON CAMELI (PP)	X		
TITULARES – Maioria (PMDB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEs – Maioria (PMDB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
VALDIR RAUPP (PMDB)	X			1. SANDRA BRAGA (PMDB)			
JOÃO ALBERTO SOUZA (PMDB)				2. EDISON LOBÃO (PMDB)			
SÉRGIO PETECÃO (PSD)				3. VAGO			
OMAR AZIZ (PSD)				4. ROSE DE FREITAS (PMDB)			
HÉLIO JOSÉ (PMB)				5. VAGO			
TITULARES – Bloco Parlamentar da Oposição (PSDB, DEM, PV)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEs – Bloco Parlamentar da Oposição (PSDB, DEM, PV)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
DAVI ALCOLIMBRE (DEM)				1. JOSÉ AGRIPINO (DEM)			
ALOYSIO NUNES FERREIRA (PSDB)	X			2. VAGO			
FLEXA RIBEIRO (PSDB)	X			3. VAGO			
TITULARES – Bloco Parlamentar Socialismo e Democracia (PCdôb, PPS, PSB, REDE)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEs – Bloco Parlamentar Socialismo e Democracia (PCdôb, PPS, PSB, REDE)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
JOSÉ MEDEIROS (PPS)	X			1. FERNANDO BEZERRA COELHO (PSB)			
RANDOLFE RODRIGUES (REDE)				2. ROBERTO ROCHA (PSB)			
TITULARES – Bloco Parlamentar União e Força (PTB, PSC, PR, PRB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEs – Bloco Parlamentar União e Força (PTB, PSC, PR, PRB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
MARCELO CRIVELLA (PRB)				1. VAGO			
EDUARDO AMORIM (PSC)	X			2. VAGO			

Quórum: 9

Votação: TOTAL 8 SIM 8 NÃO 0 ABS 0

* Presidente não votou

ANEXO II, ALA SENADOR ALEXANDRE COSTA, PLENÁRIO Nº 7, EM 08/03/2016

OBS: COMPETE AO PRESIDENTE DESEMPATAR AS VOTAÇÕES QUANDO OSTENSIVAS (RISF, art. 89, XI)

Senador **HÉLIO JOSÉ**
Vice-Presidente

COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

LISTA DE VOTAÇÃO NOMINAL - EMENDA Nº 3 - CMA

TITULARES – BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PDT)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEES – BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PDT)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
CRISTOVAM BUARQUE – PPS/DF		X		1. ZEZE PERRELLA – PDT/MG			
LASIER MARTINS – PDT/RS		X		2. JORGE VIANA – PT/AC			
WALTER PINHEIRO – PT/BA				3. DELCÍDIO DO AMARAL – PT/MS			
ANGELA PORTELA – PT/RR				4. TELMÁRIO MOTA – PDT/RR			
IVO CASSOL – PP/RO				5. GLADSON CAMELI – PP/AC		X	
TITULARES – MAIORIA (PMDB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEES – MAIORIA (PMDB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
VALDIR RAUPP – PMDB/RO		X		1. SANDRA BRAGA – PMDB/AM			
JOÃO ALBERTO SOUZA – PMDB/MA				2. EDISON LOBÃO – PMDB/MA			
SÉRGIO PETECÃO – PSD/AC				3. (VAGO)			
OMAR AZIZ – PSD/AM				4. ROSE DE FREITAS – PMDB/ES			
HÉLIO JOSÉ – PMB/DF				5. (VAGO)			
TITULARES – BLOCO PARLAMENTAR DA OPOSIÇÃO (PSDB, DEM e PV)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEES – BLOCO PARLAMENTAR DA OPOSIÇÃO (PSDB, DEM e PV)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
DAVI ALCOLUMBRE – DEM/AP				1. JOSÉ AGRIPINO – DEM/RN			
ALOYSIO NUNES FERREIRA – PSDB/SP		X		2. (VAGO)			
FLEXA RIBEIRO – PSDB/PA		X		3. (VAGO)			
TITULARES – BLOCO PARLAMENTAR SOCIALISMO E DEMOCRACIA (PSB, PPS, REDE e Pcdob)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEES – BLOCO PARLAMENTAR SOCIALISMO E DEMOCRACIA (PSB, PPS, REDE e Pcdob)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
JOSÉ MEDEIROS – PPS/MT		X		1. FERNANDO BEZERRA COELHO – PSB/PE			
RANDOLFE RODRIGUES – REDE/AP				2. ROBERTO ROCHA – PSB/MA			
TITULARES – BLOCO PARLAMENTAR UNIÃO E FORÇA (PR, PTB, PSC e PRB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEES – BLOCO PARLAMENTAR UNIÃO E FORÇA (PR, PTB, PSC e PRB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
MARCELO CRIVELLA – PRB/RJ				1. (VAGO)			
EDUARDO AMORIM – PSC/SE		X		2. (VAGO)			

Quórum: 9

Votação: TOTAL: 8 SIM: 0 NÃO: 8 ABS: 0

ANEXO II, ALA ALEXANDRE COSTA, PLENÁRIO Nº , EM

OBS: COMPETE AO PRESIDENTE DESEMPATAR AS VOTAÇÕES QUANDO OSTENSIVAS (RISF, art. 89, XI)

SENADOR HÉLIO JOSÉ
Vice-Presidente

COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

LISTA DE VOTAÇÃO NOMINAL - EMENDA Nº 2 - CMA

TITULARES – BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PDT)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEES – BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PDT)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
CRISTOVAM BUARQUE – PPS/DF		X		1. ZEZE PERRELLA – PDT/MG			
LASIER MARTINS – PDT/RS		X		2. JORGE VIANA – PT/AC			
WALTER PINHEIRO – PT/BA				3. DELCÍDIO DO AMARAL – PT/MS			
ANGELA PORTELA – PT/RR				4. TELMÁRIO MOTA – PDT/RR			
IVO CASSOL – PP/RO				5. GLADSON CAMELI – PP/AC		X	
TITULARES – MAIORIA (PMDB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEES – MAIORIA (PMDB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
VALDIR RAUPP – PMDB/RO		X		1. SANDRA BRAGA – PMDB/AM			
JOÃO ALBERTO SOUZA – PMDB/MA				2. EDISON LOBÃO – PMDB/MA			
SÉRGIO PETECÃO – PSD/AC				3. (VAGO)			
OMAR AZIZ – PSD/AM				4. ROSE DE FREITAS – PMDB/ES			
HELIO JOSÉ – PMB/DF				5. (VAGO)			
TITULARES – BLOCO PARLAMENTAR DA OPOSIÇÃO (PSDB, DEM e PV)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEES – BLOCO PARLAMENTAR DA OPOSIÇÃO (PSDB, DEM e PV)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
DAVI ALCOLUMBRE – DEM/AP				1. JOSÉ AGRIPINO – DEM/RN			
ALOYSIO NUNES FERREIRA – PSDB/SP		X		2. (VAGO)			
FLEXA RIBEIRO – PSDB/PA		X		3. (VAGO)			
TITULARES – BLOCO PARLAMENTAR SOCIALISMO E DEMOCRACIA (PSB, PPS, REDE e Pcdob)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEES – BLOCO PARLAMENTAR SOCIALISMO E DEMOCRACIA (PSB, PPS, REDE e Pcdob)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
JOSÉ MEDEIROS – PPS/MT		X		1. FERNANDO BEZERRA COELHO – PSB/PE			
RANDOLFE RODRIGUES – REDE/AP				2. ROBERTO ROCHA – PSB/MA			
TITULARES – BLOCO PARLAMENTAR UNIÃO E FORÇA (PR, PTB, PSC e PRB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	SUPLENTEES – BLOCO PARLAMENTAR UNIÃO E FORÇA (PR, PTB, PSC e PRB)	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO
MARCELO CRIVELLA – PRB/RJ				1. (VAGO)			
EDUARDO AMORIM – PSC/SE		X		2. (VAGO)			

Quórum: 9

Votação: TOTAL: 8 SIM: 0 NÃO: 8 ABS: 0

ANEXO II, ALA ALEXANDRE COSTA, PLENÁRIO Nº , EM

OBS: COMPLETE AO PRESIDENTE DESEMPATAR AS VOTAÇÕES QUANDO OSTENSIVAS (RISF, art. 89, XI)

SENADOR HÉLIO JOSÉ
Vice-Presidente



Senado Federal
Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática

Memorando nº. 011/2016 – CCT

Brasília, 08 de março de 2016.

A Sua Excelência o Senhor

SENADOR RENAN CALHEIROS

Assunto: Aprovação de Projeto de Lei do Senado

Senhor Presidente,

Comunico a Vossa Excelência que, em reunião realizada nesta data, a Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática aprovou, em caráter terminativo, o Projeto de Lei do Senado nº 224 de 2014.

Atenciosamente,



SENADOR LASIER MARTINS

**Presidente da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação,
Comunicação e Informática**

Comissão de Ciência, Tecnologia,
Inovação, Comunicação e Informática
PLS Nº 224 de 20 14
Fls. 18 mp