



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DO SENADO

Nº 763, DE 2015

Dispõe sobre a adoção de medidas administrativas para coibir a prática de trotes dirigidos a órgãos públicos, e altera as Leis nºs 9.472, de 16 de julho de 1997, 5.070, de 7 de julho de 1966, e 10.703, de 18 de julho de 2003.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a adoção de medidas administrativas para coibir a prática de trotes dirigidos a órgãos públicos.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, compreende-se por trote o uso das redes de telecomunicações para solicitar a prestação de serviço público, de urgência ou não, federal, estadual ou municipal, para atendimento de fato que se sabe não ter se verificado.

Art. 2º O trote é considerado infração ao dever do usuário de utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, estando o infrator sujeito a aplicação das sanções estabelecidas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Parágrafo único. As medidas educativas aplicadas em razão das sanções administrativas terão o objetivo conscientizar o infrator sobre os males causados pelos trotes.

Art 3º O órgão regulador de telecomunicações determinará cautelarmente à prestadora de serviços de telecomunicações a suspensão parcial do serviço que tiver efetuado o trote, em caso de reincidência ou de ter havido prejuízo para a administração pública.

§ 1º A suspensão parcial caracteriza-se, nos serviços de telefonia, pelo bloqueio para originação de chamadas e mensagens de texto e, no serviço de acesso à internet, pela redução da velocidade contratada.

§ 2º O órgão público que receber o trote comunicá-lo-á ao órgão regulador de telecomunicações, indicando obrigatoriamente data, hora, identificação da origem do trote, identificação do agente de atendimento, cópia integral ou transcrição da comunicação e, se disponível, gravação do áudio.

§ 3º A prestadora de serviços de telecomunicações enviará ao órgão regulador das telecomunicações as informações referentes ao infrator.

§ 4º É voluntária a adesão, ao disposto nesta Lei, pelo órgão público prestador de serviço, de urgência ou não, estadual ou municipal, para as comunicações com o órgão regulador de telecomunicações e o recebimento de informações relativas ao infrator.

Art. 4º Após a suspensão cautelar do serviço, seu titular deverá dirigir-se ao órgão público afetado pelo trote, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, para receber a notificação da infração e submissão ao disposto no parágrafo único do art. 2º.

§ 1º Se o titular for pessoa jurídica, esta deverá apresentar os dados de identificação da pessoa física natural que realizou o trote, para a adoção dos procedimentos de que trata este artigo.

§ 2º Após o recebimento da notificação e do cumprimento do parágrafo único do art. 2º, o órgão público prestador do serviço afetado pelo trote comunicará ao órgão regulador de telecomunicações, que determinará à prestadora do serviço o restabelecimento do serviço no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

§ 3º Não se apresentando o titular no prazo referido no *caput*, o órgão regulador de telecomunicações determinará à prestadora a suspensão total do serviço pelo prazo de 30 (trinta) dias.

§ 4º Findo o prazo estabelecido no § 3º sem o recebimento da notificação pelo titular, o órgão regulador de telecomunicações determinará à prestadora de telecomunicações o cancelamento definitivo do serviço.

Art. 5º Durante os períodos de suspensão referida nos arts. 3º e 4º, a prestadora periodicamente informará ao usuário sobre a medida cautelar em razão de trote dirigido a órgão público e sobre os procedimentos para restabelecimento do serviço, por meio de mensagens de áudio ou texto.

Parágrafo único. Durante o período de suspensão parcial, o titular continuará responsável pelo pagamento do serviço contratado.

Art. 6º As comunicações com o órgão regulador de telecomunicações referidas nesta Lei serão efetuadas por meio de sistema informatizado, por ele administrado.

Parágrafo único. As informações registradas no sistema informatizado serão mantidas pelo período mínimo de 5 (cinco) anos.

Art. 7º Se houver indício de que o trote teve como consequência o agravamento de saúde de pessoa que deixou de ser atendida ou se houve cometimento de alguma infração penal que deixou de ser combatida, o órgão público afetado comunicará o fato à autoridade policial.

Art. 8º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“Art. 182-A. A infração de deveres dos usuários previstos nesta Lei ou nas demais normas aplicáveis sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais);
- III - suspensão do serviço pelo período de até 30 (trinta) dias;
- IV - suspensão do direito de contratar serviços de telecomunicações pelo período de até 3 (três) meses.

§ 1º A advertência será aplicada isoladamente na primeira infração e será acompanhada de medida educativa.

§ 2º A multa será aplicada isoladamente ou em conjunto com as sanções dos incisos III e IV, sendo considerados os prejuízos à administração pública, a reincidência da falta e a intensidade da sanção.”

Art. 9º O art. 3º da Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....

e) programas educativos para conscientização sobre os direitos e deveres dos usuários e prestadores de serviços de telecomunicações, prejuízos causados pelas infrações às leis e demais normas aplicáveis às telecomunicações, as ações de fiscalização e meios de comunicação das irregularidades e atos ilícitos.” (NR)

Art. 10. O art. 2º da Lei nº 10.703, de 18 de julho de 2003, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º Os estabelecimentos que comercializam linhas telefônicas na modalidade pré-paga ficam obrigados a registrar no sistema informatizado dos prestadores de serviços, no momento da venda, os dados referidos no art. 1º, sob pena de multa de até R\$ 1.000,00 (mil reais) por infração.

Parágrafo único. As prestadoras de serviço de telecomunicações deverão guardar o contrato de serviço e as cópias dos documentos do titular da linha pelo período mínimo de 5 (cinco) anos após o encerramento do serviço, sob pena de multa de até R\$ 1.000,00 (mil reais) por infração.” (NR)

Art. 11. Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Diariamente, milhares de trotes que afetam os serviços públicos de emergência ocorrem em todo o território nacional. Algumas estatísticas indicam que o índice de trotes varia entre 20% e 70% do total de chamadas recebidas, dependendo de fatores como o tipo de serviço, das ações de repressão realizadas e da existência de campanhas educativas, entre outros.

O trote não apenas gera transtornos para os serviços de emergência, mas também causa prejuízos para toda a sociedade. Por um lado, o trote expõe a risco desnecessário os necessitados. Enquanto os atendentes estão ocupados com a ligação falsa, alguém que realmente necessite do atendimento de emergência fica impedido de ligar para o serviço e sua vida pode acabar colocada em risco. No caso de paradas cardíacas, por exemplo, quanto menor o tempo de resposta, maior é a probabilidade de o paciente se salvar. Por outro lado, a mobilização indevida de equipes de atendimento, juntamente com o deslocamento impróprio de ambulâncias, viaturas policiais e carros de combate a incêndio, produzem enormes prejuízos ao Estado. Ou seja, o trote também aumenta os custos dos serviços de emergência, onerando a sociedade que os paga com os impostos recolhidos.

Alguns órgãos públicos avaliam que o custo de cada atendimento seja equivalente a cerca de R\$ 500. Com base nessa estimativa e do número de trotes cometidos contra a administração pública, pode-se supor que o prejuízo gerado pelos trotes ultrapasse a quantia de R\$ 1 bilhão, por ano, em todo o Brasil. O combate ao trote é, portanto, questão de alta relevância para as contas públicas.

Assim, percebe-se claramente que os efeitos negativos, sociais e econômicos, produzidos por essa conduta são bastante relevantes. Dessa forma, é preciso que o Estado promova ações para coibi-la.

Apesar de existirem algumas opções no âmbito do direito penal para tratar a questão dos trotes, elas são bastante restritas. De qualquer forma, essa não parece ser a solução mais apropriada. A resposta penal é morosa, demanda investigação e ação judicial, o estabelecimento de contraditório exaustivo, para então resultar numa pena de restrição de direitos, prisão ou multa, que podem, ao final, não se revelar adequadas para a correção de rumos.

O princípio da eficiência, inscrito no art. 37 de nossa Constituição Federal, exige que a Administração Pública faça mais com menos. É necessário, portanto, buscar uma solução que seja célere, para coibir novos trotes, e eficiente, para evitar maiores custos sociais do que aqueles que se pretende evitar.

O presente projeto de lei procura exatamente endereçar esses requisitos: coibir os trotes, aumentar os custos da infração para seu agente e conscientizar a sociedade.

Esta proposição caracteriza o trote como uma infração à Lei Geral de Telecomunicações e autoriza que o órgão público afetado solicite à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e esta determine o bloqueio imediato e cautelar da linha telefônica pela prestadora do serviço. Tão logo fosse comunicado o trote pelo órgão público afetado, por um sistema informatizado, a ser administrado pela Anatel, a linha, ou serviço, passaria a ficar temporariamente impedida de realizar chamadas, para qualquer número, ou teria o acesso à internet restringido. O usuário seria informado do bloqueio por uma mensagem gravada, acionada periodicamente ou cada vez que quisesse realizar uma chamada, e por mensagens de texto enviadas ao número do telefone bloqueado.

Para desbloquear a linha, o titular deverá procurar o órgão prestador do serviço de emergência afetado, para receber a notificação de infração pelo trote e submeter-se a medidas educativas. Caso o responsável seja uma pessoa jurídica, esta deverá indicar a pessoa natural que realizou o trote.

Iniciado o processo administrativo, o titular da linha terá direito à ampla defesa e, ao final do processo, de acordo com a alteração proposta na Lei Geral de Telecomunicações, o infrator poderá receber uma ou mais das seguintes sanções: i) advertência; ii) multa pecuniária; iii) bloqueio temporário da linha; iv) suspensão temporária do direito de contratar serviço de telecomunicações.

A pena de advertência será aplicada àqueles que tiverem cometido a infração pela primeira vez, em conjunto com alguma medida educativa, tal como assistir a uma palestra ou um vídeo, de modo a evitar a reincidência do trote pelo infrator.

A multa pecuniária será aplicada aos infratores reincidentes. Nesse caso, o valor da multa deve ser suficiente para ressarcir o Estado pelos prejuízos causados pelo trote. Por isso, está proposto um valor de R\$ 500,00. O valor arrecadado com as multas será usado para realizar campanhas educativas contra o trote.

Além da multa, o infrator reincidente também pode ser penalizado com o bloqueio de sua linha por um prazo de até 30 dias ou com a suspensão do direito de contratar serviço de telecomunicações pelo período de até 3 meses.

Adicionalmente, a proposição altera a legislação para obrigar o registro informatizado de identificação do titular adquirente (identidade civil ou cadastro de pessoa física) pelo estabelecimento que comercializa linhas pré-pagas no momento da venda, evitando que o adquirente informe indevidamente dados de terceiros.

Por fim, o Projeto propõe alterar a legislação para instituir, entre as aplicações dos recursos do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações – FISTEL, a destinada a programas educativos para conscientização sobre os males causados a órgãos públicos pelos trotes.

Pelas razões expostas, contamos com o apoio dos Nobres Senadores para a aprovação do presente projeto.

Sala das Sessões,

Senador **ACIR GURGACZ**
Senador **LASIER MARTINS**
Senador **PAULO ROCHA**

LEGISLAÇÃO CITADA

[Constituição de 1988 - 1988/88](#)

[Lei nº 5.070, de 7 de Julho de 1966 - 5070/66](#)

[artigo 3º](#)

[Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997 - LEI GERAL DAS TELECOMUNICAÇÕES - LGT - 9472/97](#)

[Lei nº 10.703, de 18 de Julho de 2003 - 10703/03](#)

[artigo 2º](#)

(Às Comissões de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática; e de Constituição, Justiça e Cidadania, cabendo à última decisão terminativa)