



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 445, DE 2016

Cria a obrigação de os serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados atenderem também ligações provenientes de linhas móveis.

**AUTORIA:** Senador Roberto Muniz

**DESPACHO:** À Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática, em decisão terminativa



[Página da matéria](#)

## PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2016

Cria a obrigação de os serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados atenderem também ligações provenientes de linhas móveis.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** O serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços deverão aceitar ligações provenientes de telefones fixos e móveis.

**Art. 2º.** A inobservância desta Lei ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

**Art. 3º.** Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto nesta Lei.

**Art. 4º.** Os direitos previstos nesta Lei não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

**Art. 5º.** As ligações para o referido serviço de atendimento telefônico serão gratuitas.

**Art. 6º** Esta Lei entra em vigor 90 dias após sua publicação.



SF/16578.97476-82



## JUSTIFICAÇÃO

Dados da Anatel indicam que o Brasil terminou Julho de 2016 com 252,6 milhões de celulares e densidade de 122,55 cel/100. Já a base de linhas fixas ativas em fevereiro de 2016 somou 25.255.961.

Ou seja, a telefonia móvel é quase cinco vezes maior que a fixa. O que não é surpresa, dadas as diversas facilidades e funcionalidades que um celular proporciona ao usuário.

Fato é que o celular, cada dia mais, assume especial papel no cotidiano da população mundial. Nos EUA, em 2013, mais de 40% dos lares já não contavam com linhas fixas (O estudo é do Centro para Controle e Prevenção de Doenças).

No Brasil, o domínio dos celulares é ainda maior. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), divulgada em setembro de 2013, 51,3% das residências brasileiras usam apenas linhas de celular, e não têm telefone fixo.

Ainda segundo a Pnad, o predomínio dos lares sem linhas fixas é comum nas camadas mais pobres: cerca de 60% dos lares com renda abaixo de dez salários mínimos (R\$ 6.222, na época) escolheram usar o celular como meio de comunicação telefônica.

Ou seja, o SAC, que é gratuito, acaba por servir de forma mais fácil e acessível apenas quem possui melhores condições financeiras.

Vale lembrar ainda aqueles que moram em pequenas cidades e escolheram ter apenas os celulares como meio de comunicação. Foi daí, por

sinal, que recebi do cidadão Márcio José de Jesus Silva, do município Rio Real-Bahia, a ideia para este projeto de lei, a quem desde já agradeço pela ideia e oportunidade de trazer mais acessibilidade ao povo do Brasil.

Na contramão das estatísticas e da praticidade, muitos SACs não aceitam ligações provenientes de celulares, o que por vezes gera extremo aborrecimento e dificuldades para uma população que cada vez mais usa apenas celulares.

Ante o exposto, conto com o apoio dos Senadores e Senadoras desta Casa para aprovação deste projeto.

Sala das Sessões,

Senador **ROBERTO MUNIZ**



# LEGISLAÇÃO CITADA

- Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - 8078/90  
<http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:1990;8078>
- artigo 56