



23758433



08027.000188/2023-02



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

NOTA TÉCNICA Nº 8/2023/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08027.000188/2023-02

EMENTA: Projeto de Lei nº 4.486, de 2019, de autoria da Deputada Luizianne Lins (PT/CE), que "*Altera as Leis nºs 9.472, de 16 de julho de 1997, e 13.146, de 6 de julho de 2015, para ampliar as condições de universalização dos serviços de telecomunicações às pessoas com deficiência e determinar que as centrais telefônicas destinadas à prestação de serviços de utilidade pública ofereçam atendimento diferenciado a pessoas com deficiência.*" Posicionamento Senacon favorável à tramitação, nos termos da emenda apresentada pela Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT).

I) RELATÓRIO

1. Em atenção ao OFÍCIO Nº 125/2023/CGLC/GAB-SAL/SAL/MJ (23688386) a Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos, representada por meio da Coordenação-Geral de Assuntos Legislativos no Senado, solicita o posicionamento desta Secretaria Nacional do Consumidor sobre o Projeto de Lei nº 4.486, de 2019, de autoria da Deputada Luizianne Lins (PT/CE), que "*Altera as Leis nºs 9.472, de 16 de julho de 1997, e 13.146, de 6 de julho de 2015, para ampliar as condições de universalização dos serviços de telecomunicações às pessoas com deficiência e determinar que as centrais telefônicas destinadas à prestação de serviços de utilidade pública ofereçam atendimento diferenciado a pessoas com deficiência.*" (SEI nº 23609130).
2. A proposta encontra-se na pauta do Plenário do Senado Federal desta terça-feira (28/03/2023) às 14h. Até o momento foram apresentadas uma emenda na Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (CDH) e uma emenda substitutiva na Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT).
3. Eis o relatório, passa-se a expor a fundamentação da Secretaria Nacional do Consumidor que justifica posicionamento para favorável tramitação.

II) FUNDAMENTAÇÃO

4. O Projeto de Lei em comento visa a ampliação das condições de universalização dos serviços de telecomunicações às pessoas com deficiência. Vale lembrar, no Brasil, a pessoa com deficiência precisa enfrentar não só as limitações funcionais do próprio corpo, mas também as barreiras impostas pelo ambiente que a exclui, discrimina e potencializa a vulnerabilidade.
5. A acessibilidade é um direito da pessoa com deficiência e é dever do Estado garanti-la. A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), como coordenadora do Sistema Nacional de Defesa do

Consumidor, reconhece os direitos das pessoas com deficiência e o seu dever enquanto Estado de, no âmbito de sua competência, fomentar políticas públicas que estimulem boas práticas por todos os fornecedores de produtos e/ou serviços no mercado de consumo.

6. Desse modo, esta Secretaria Nacional do Consumidor é favorável à tramitação do Projeto de Lei em comento, nos termos da Emenda apresentada pela Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), cuja redação aperfeiçoou o texto da norma no seguinte sentido:

- a) dar maior abrangência, para alcançar todos os serviços de telecomunicações, como a telefonia móvel e as conexões fixas e móveis de banda larga;
- b) prever o atendimento prioritário e o tratamento adequado na fruição de todos os serviços de telecomunicações, independentemente de seu regime de prestação;
- c) conceituar e distinguir os serviços públicos de emergência e serviços de utilidade pública;
- d) estabelecer o atendimento prioritário e especializado aos serviços públicos de emergência à pessoas com deficiência, em razão da urgência da resposta que esses demandam; e
- e) prever que os serviços públicos de emergência e os de recebimento de denúncias de toda natureza mantidos pelo poder público e pela iniciativa privada deverão oferecer, mediante quaisquer tecnologias, terminais de acesso, aplicações de internet ou plataformas digitais, atendimento prioritário e especializado a pessoas com deficiência.

7. Ao exposto, em síntese, os consumidores e consumidoras devem ter direitos que correspondam à segurança, informação, liberdade de escolha e participação. Garantir a acessibilidade de consumidores com deficiência é oportunizar espaço de cidadania, proporcionar que a acessibilidade ocorra é gerar consumo seguro, inclusivo, que carece de informação clara, precisa, ostensiva e acessível para um consumo livre, a partir da tomada de decisão que reconheça a vulnerabilidade, seja fática, informacional, jurídica

8. A vulnerabilidade, delimitado às relações de consumo, é pertinente identificar, em alguns casos, a existência prévia à relação (jurídica de consumo) de um sujeito vulnerável. O idoso, a criança, o analfabeto, como o próprio amparo constitucional assegurou, são vulneráveis, independente de relação. Em espaço ampliado de estudo, acrescenta-se outros grupos como as pessoas com deficiência, analfabetos funcionais, LGBTQ+, negros, os indígenas, as mulheres, os refugiados, os excluídos ou com dificuldades de acesso às novas tecnologias e inúmeras outras vulnerabilidades potencialmente identificadas.

9. Ao passo que somos todos consumidores, o que é garantia de vulnerabilidade, haver condições de fragilidade que antecedem a relação de consumo, corroboram a dois aspectos preliminares: a) a relação não é obrigatória para caracterizar vulnerabilidade; e b) há o agravamento da vulnerabilidade quando esta é pré-existente à relação (de consumo). Ao segundo ponto cabe a ressalva à acessibilidade, gerar condições para acesso é reconhecer a dimensão de uma vulnerabilidade anterior à relação de consumo.

10. Eis a fundamentação.

III) CONCLUSÃO

11. Neste sentido, a Secretaria Nacional do Consumidor entende que o Projeto de Lei deve seguir tramitação, em atenção aos termos da Emenda apresentada pela Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), pela pertinência do tema e adequação aos princípios do Código de Defesa do Consumidor.

CAROLINA ARAÚJO DE ANDRADE

Coordenadora de Análise Legislativa e Regulatória**VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA****Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**

Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 28/03/2023, às 18:45, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **23758433** e o código CRC **0A9826BE**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08027.000188/2023-02

SEI nº 23758433