

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 4.379, DE 2016.

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer condições para a cobrança de tarifas de planos pós-pagos e a obrigatoriedade de reembolso de créditos não utilizados de planos pré-pagos, em caso de rescisão de contrato de prestação de serviços de telecomunicações.

Autor: Deputado FLAVINHO

Relator: Deputado ROBERTO ALVES

I - RELATÓRIO

Tramita nesta Comissão o Projeto de Lei nº 4.379, de 2016, de autoria do Deputado Flavinho, com o objetivo de alterar a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no sentido de estabelecer condições para a cobrança de tarifas de planos pós-pagos e a obrigatoriedade de reembolso de créditos não utilizados de planos pré-pagos, em caso de rescisão de contrato de prestação de serviços de telecomunicações.

Segundo a justificação para a apresentação da proposta, o objetivo é eliminar mecanismos utilizados pelas prestadoras para fidelizar seus usuários. Esses mecanismos criam dificuldades para a migração dos usuários de uma prestadora a outra, o que pode ser considerado um comportamento anticoncorrencial, em direto prejuízo ao consumidor por limitar suas possibilidades de escolha.

A proposição foi distribuída para exame de mérito à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e à Comissão de Defesa

do Consumidor, conforme artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados. Ademais, conforme o artigo 54, do RICD, a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania deve se pronunciar quanto à constitucionalidade e juridicidade da matéria. O projeto está sujeito à apreciação conclusiva pelas comissões, nos termos do art. 24, II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Durante o prazo regimental, não foram apresentadas emendas nesta Comissão e também não se encontram apensos ao texto principal do projeto.

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 4.379, de 2016, de autoria do Deputado Flavinho, tem como objetivo ampliar a competição no setor de telecomunicações por meio da proibição de práticas que levem à fidelização do usuário.

A proposta acrescenta artigo à Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, também conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Esse novo artigo estabelece que as cobranças devem ser proporcionais ao serviço utilizado até a rescisão do contrato. No caso de planos pós-pagos, isso significa que o usuário deve ser cobrado apenas até o dia em que solicitar a rescisão. No caso do pré-pago, como o pagamento é feito antes do consumo, há a necessidade de reembolso dos valores não utilizados.

O projeto de lei visa eliminar práticas que restringem a possibilidade de o usuário fazer livre escolha de sua prestadora de telecomunicações, o que é algo salutar. Entretanto, talvez a imposição de obrigação dessa natureza em lei, na forma pretendida pelo projeto, não seja a melhor opção.

O projeto, ao vedar a “cobrança de qualquer valor adicional a título de multa por prazo mínimo de permanência ou obrigação de fidelização

do consumidor”, acaba por eliminar a possibilidade da utilização do instituto de fidelização, o que pode trazer consequências negativas.

Apesar de a fidelização poder parecer um instituto ruim para o consumidor, é importante mencionar que há também benefícios. No caso de telecomunicações, os benefícios estão na aquisição de terminais mais baratos ou até mesmo gratuitamente e em preços de serviço mais acessíveis. Destaca-se ainda que a existência de planos sem fidelização é obrigatória¹, e que a eliminação da fidelização iria diminuir as possibilidades de escolha dos consumidores. Ademais, a eliminação da fidelização pode ser compreendida como o desincentivo à inclusão digital. Talvez por este motivo, mesmo países com mercados mais maduros que o brasileiro, como o norte americano e o europeu², não eliminaram esse instituto.

A discussão sobre fidelização nos serviços de telecomunicações é antiga no Brasil e em outros países. Tal tema já gerou tanta polêmica no setor que foi abordado pela Anatel no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC³ sob o nome de prazo de permanência.

A abordagem escolhida pela Agência para a questão foi a de não proibir mecanismos de fidelização, mas regulá-los. Uma das linhas de ação foi garantir ao consumidor o direito de informação, resumidas nas seguintes obrigações às prestadoras:

- Os benefícios concedidos em troca de uma vinculação por prazo pré-determinado, bem como as penalidades para não cumprimento desse prazo, devem estar previstos em contrato específico;
- Obrigação de informar de forma clara a incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo;

¹ §4º do Art. 57 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, da Anatel.

² http://www.anacom-consumidor.com/pergunte-anacom?0.42300644658834363#_48_INSTANCE_SP52PIfTru64_&http://anacom-consumidor.inbenta.com/?c=79

³ <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

- No espaço reservado ao consumidor na página da prestadora na internet, deve estar disponível para consulta o término no prazo de permanência;
- Os documentos de cobrança devem informar o término do prazo de permanência.

Além disso, o prazo de permanência foi restrito a 12 meses, exceto para consumidores corporativos em que não há restrição de prazo.

Quanto à forma, vale mencionar que o CDC é normativo geral e não seria salutar acrescentar dispositivo específico para determinado serviço, como o de telecomunicações, em lei de caráter tão amplo. Um aspecto negativo é a possibilidade de surgimento de incompatibilidades entre os serviços prestados aos consumidores. Por exemplo, ao se proibir mecanismos de fidelização para serviços de telecomunicações, esses mecanismos, por coerência, deveriam também ser vedados para outros serviços. Para se evitar questionamentos dessa natureza, uma opção seria acrescentar um artigo na Lei Geral de Telecomunicações, LGT, e não no CDC.

Apesar de a LGT ser talvez a lei mais indicada para um dispositivo da natureza pretendida, uma imposição legal não seria ainda o mais adequado. Isso porque o setor de telecomunicações é extremamente dinâmico e novos modelos de negócio surgem constantemente. Assim, como a lei é dispositivo perene, ela deve se ater a questões mais gerais, deixando aspectos operacionais para normas cuja revisão é mais rápida, como regulamentos da agência reguladora.

No que se refere à justiça na devolução de créditos de planos pré-pagos e de valores pagos em planos pós-pagos, entendemos que já há norma que trata da questão. O RGC impede que haja cobrança após o pedido de cancelamento, obriga a prestadora a notificar o usuário caso haja créditos a serem devolvidos e, ainda, determina a devolução em dobro no caso de cobrança indevida⁴. Desta forma, o dispositivo regulamentar é bastante detalhado, protegendo, inclusive, o usuário contra possíveis ineficiências da

⁴ Arts. 14 e 15 combinados com Arts. 85 e 87 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, da Anatel.

prestadora no cancelamento. Nesse sentido, acredito que disposição legal como a proposta não traria benefícios, além de trazer incoerências e possíveis entraves a modelos de negócios inovadores.

Considerando o exposto, votamos pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 4.379, de 2016.

Sala da Comissão, em 20 de Novembro de 2018.

Deputado ROBERTO ALVES
Relator

2018-6492