



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.896-B, DE 2016 **(Do Sr. Cabo Sabino)**

Dispõe sobre a inclusão de cláusula nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel e dá outras providências; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação deste e do de nº 5935/16, apensado, com substitutivo (relator: DEP. VITOR VALIM); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e do de nº 5935/16, apensado, com substitutivo (relator: DEP. EROS BIONDINI).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:
CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;
DEFESA DO CONSUMIDOR E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Projeto apensado: 5935/16

III - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

IV - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- 1º Substitutivo oferecido pelo relator
- Complementação de voto
- 2º Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Fica estabelecida a obrigatoriedade de inclusão de cláusula nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel, liberando do contrato de fidelização o consumidor no caso de má prestação de serviço por parte da empresa concessionária.

Art. 2º A empresa deverá incluir cláusula de rescisão contratual, sem ônus, por má qualidade do serviço, independente dos prazos de fidelização.

Art. 3º Caberá às prestadoras de serviços a que se refere esta lei, o ônus da prova pelo não descumprimento de qualquer obrigação prevista no contrato ou pela não frustração das legítimas expectativas do contratante quanto à qualidade de prestação do serviço.

Art. 4º O descumprimento desta lei ensejará ao infrator a aplicação de multa

Parágrafo único - A cada caso de reincidência será cobrado o dobro da multa estabelecida anteriormente.

Art. 5º O Poder Executivo regulamentará a presente lei.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias.

JUSTIFICAÇÃO

Esta proposição, indubitavelmente, contribui para maior qualidade nas relações de consumo de milhões de brasileiros que se utilizam dos serviços de telefonia fixa, móvel e de banda larga.

O Ministério da Justiça publica anualmente o Boletim SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. O relatório apresenta uma análise sobre as demandas de consumo apresentadas aos órgãos públicos de defesa do consumidor (Procons) durante o ano.

Esta publicação tem entre seus objetivos, além de dar publicidade às informações, incentivar os fornecedores a aprimorar o atendimento ao consumidor e a qualidade dos produtos e serviços ofertados.

O último Boletim publicado, referente a 2015, revela que a quantidade de reclamações registradas nos Procons tem aumentado severamente a cada ano. As operadoras de telefonia celular e a má qualidade de seus produtos ou serviços lideram, por anos consecutivos, como o assunto e o problema mais demandado dessas reclamações.

E mesmo diante de tanta insatisfação, os consumidores ficam algemados às operadoras de telecomunicações por força dos contratos de fidelização, previsto pela Resolução nº 477/07 da Anatel, por desconhecerem seus direitos elencados no Código de Proteção e Defesa do Consumidor

Ademais, o consumidor, mesmo quando frustrado com a qualidade do produto ou serviço, não se desvincula da operadora contratada em virtude do valor da multa de rescisão ser excessivamente elevada e acaba desistindo do cancelamento.

No entanto, quando o motivo do cancelamento é a má qualidade na prestação do serviço ou no produto, a regra é outra, ele tem direito a rescindir o contrato sem pagar a multa, mesmo que esteja dentro do prazo de carência, conforme previsão do artigo 35, III, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Ocorre que, dificilmente, o consumidor tem conhecimento desta previsão, e, quando tem, não são raras as empresas que dificultam este desvinculo sem ônus.

Visando sanar essa prática abusiva e atender à vontade e necessidade geral dos usuários insatisfeitos, a presente proposta estabelece a obrigatoriedade de cláusula nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel, que libere da fidelização o consumidor no caso de má prestação de serviços por parte da empresa concessionária.

A previsão do direito do consumidor via contratual é, indubitavelmente, de grande valia, pois grande parcela da população ainda acredita que a relação entre as partes é dirigida, exclusivamente, pelo que está explícito no

contrato. Além disso, terá direito à informação de maneira clara, objetiva e formalmente expressa.

Pelo alcance social da medida, contamos com o apoio dos nobres Pares desta Casa para aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em 2 de agosto de 2016.

Deputado CABO SABINO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 6º da Lei nº 9.472 – Lei Geral de Telecomunicações - LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 642, de 15 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2005;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 444, de 27 de julho de 2007;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo nº 53500.007889/2005,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º O Anexo a esta Resolução entra em vigor 6 (seis) meses após a publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Revogar, na mesma data prevista no caput, a Resolução nº 316, de 27 de setembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União de 1º de outubro de 2002, e a Resolução nº 354, de 18 de dezembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União de 22 de dezembro de 2003.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção II Da Oferta

.....

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Seção III Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.935, DE 2016

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, atribuindo aos usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir, sem ônus, o contrato de adesão com a operadora em caso de má prestação do serviço.

DESPACHO:
APENSE-SE À (AO) PL-5896/2016.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que *“Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”*, com o objetivo de atribuir aos usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir, sem ônus, o contrato de adesão com a operadora em caso de má prestação do serviço.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....

XIII – de rescindir, sem ônus e a qualquer tempo, o contrato de prestação de serviço de telecomunicações de interesse coletivo em caso de prestação inadequada do serviço.” (NR)

Art. 3º Acrescente-se o seguinte art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

“Art. 78-A. O contrato entre o usuário e a prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo deverá conter cláusula que expressamente atribua ao usuário o direito de rescindi-lo, sem ônus e a qualquer tempo, em caso de prestação inadequada do serviço.” (NR)

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon – do Ministério da Justiça publica anualmente o Boletim Sindec, com o objetivo de divulgar as demandas encaminhadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. Segundo o Ministério, o documento representa um instrumento de controle social sobre o mercado de consumo, ao informar o público sobre as empresas mais acionadas perante os órgãos de defesa do consumidor. Nesse sentido, contribui para orientar o cidadão na escolha de produtos e incentiva os fornecedores a aprimorar o atendimento e melhorar a qualidade dos serviços ofertados.

Em 2015, o Boletim Sindec confirmou a tendência registrada nos últimos anos, ao atestar que as operadoras de telefonia continuam a liderar o indesejável *ranking* das empresas mais reclamadas junto aos consumidores. No entanto, mesmo frustrados com a qualidade dos serviços prestados, os usuários são, via de regra, obrigados a manter o vínculo contratual com as operadoras, por força de cláusulas de fidelização que asseguram às empresas o direito de cobrar multas exorbitantes em caso de rescisão do contrato. O fato mais lamentável é que a regulamentação da Anatel, ao invés de priorizar a defesa dos direitos do consumidor, opta abertamente por atender aos interesses das empresas, ao oferecer um verniz normativo para legitimar a suposta legalidade das cláusulas de fidelização.

Em primeiro lugar, é necessário salientar que as normas expedidas pela Agência desconsideram o princípio da legislação consumerista que assegura aos usuários o direito de cancelamento antecipado e não oneroso do contrato em caso de prestação inadequada do serviço – preceito que é expressamente previsto no inciso III do art. 35 do Código de Defesa do Consumidor. O resultado dessa situação é que, aproveitando-se do comportamento leniente da Anatel e do desconhecimento dos cidadãos sobre seus próprios direitos, as empresas insistem em impor aos usuários a cobrança de multas extorsivas para cancelar os contratos, mesmo quando a prestação do serviço está em desacordo com as condições previamente pactuadas.

No intuito de inibir essa prática abusiva, o presente projeto determina que as operadoras de telecomunicações serão obrigadas a incluir, nos contratos de adesão de telefonia, banda larga e TV por assinatura, cláusula que libere os usuários de eventuais obrigações de fidelização em caso de prestação inadequada do serviço. O objetivo da medida é conferir maior clareza a um direito que já se encontra expressamente elencado no Código de Defesa do Consumidor, mas que é interpretado de forma errônea e parcial pela Agência.

É oportuno lembrar que a proposta apresentada encontra abrigo no próprio texto constitucional, que atribui ao Estado a obrigação de instituir instrumentos de promoção da defesa do consumidor. Espera-se, com o projeto, banir em definitivo dos contratos de adesão dos serviços de telecomunicações a possibilidade da inclusão de cláusulas de fidelização que afrontem preceitos basilares da legislação consumerista. Temos firme convicção de que a medida contribuirá para estimular as empresas a investir mais seriamente na melhoria da qualidade dos serviços e no aprimoramento do atendimento prestado aos usuários.

Considerando a importância da matéria para os milhões de usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura no País, contamos com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 8 de agosto de 2016

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....
Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

- I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
- II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
- III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
- V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
- VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
- VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
- VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
- X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
- XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
- XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I
DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V

DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção II Da Oferta

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Seção III Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 5.896, de 2016, apresentado pelo nobre Deputado Cabo Sabino, dispõe sobre a inclusão de cláusula nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel e dá outras providências.

A proposição visa exigir a inserção de cláusula de rescisão contratual, sem ônus para o cliente, por má qualidade dos serviços prestados, independentemente dos prazos de fidelização. O projeto ainda prevê que caberá às prestadoras de serviços o ônus da prova pelo não descumprimento de qualquer obrigação contratual, bem como pela não frustração das legítimas expectativas do contratante quanto à qualidade dos serviços. Em caso de descumprimento será cobrada multa.

À proposição principal foi apensado o Projeto de Lei nº 5.935, de 2016, que modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, atribuindo aos usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir, sem ônus, o contrato de adesão com a operadora em caso de má prestação do serviço. O projeto apensado, de autoria do nobre Deputado Rômulo Gouveia, tem a mesma

intenção do projeto principal, mas regula a matéria no âmbito da Lei Geral de Telecomunicações.

A matéria foi distribuída para as Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e de Defesa do Consumidor, para análise e apreciação de mérito, e para a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, para análise quanto aos pressupostos de admissibilidade relativos àquela Comissão.

Nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, foi aberto o prazo de cinco sessões para a apresentação de emendas à matéria. Esgotado o prazo, não foram recebidas emendas.

Cabe, regimentalmente, a esta Comissão manifestar-se sobre os projetos de lei em epígrafe, sob a ótica do que prescreve o inciso III do artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

II - VOTO DO RELATOR

A forte expansão dos serviços de telecomunicações e dos serviços de TV por assinatura nos últimos anos representou significativo ganho de qualidade de vida para a população brasileira. A cada dia, novas aplicações são trazidas ao público, proporcionando mais acesso e muito mais possibilidades de entretenimento e de lazer.

Com a expansão verificada, as prestadoras desses serviços vêm, continuamente, lançando novos pacotes de serviço, agregando novas funcionalidades, ou mesmo reduzindo custos para o consumidor final. Tal disponibilidade de pacotes é tão grande, que o consumidor pode não ter exata noção do que está adquirindo. Com isso, corre-se o risco de o cliente não estar completamente ciente, por exemplo, da existência de prazos de fidelização, normalmente de 12 (doze) meses.

Se a quantidade de novos serviços e novos planos cresceu enormemente, o mesmo não se pode afirmar com relação à qualidade dos serviços. Os *rankings* dos serviços de proteção ao consumidor em praticamente todas as Unidades da Federação elencam as prestadoras de serviços de telecomunicações e de TV por assinatura como as primeiras mais reclamadas por parte dos consumidores.

Quando se depara com uma situação na qual assinou um novo pacote ou contrato de adesão com cláusula de fidelização, e o serviço é de baixíssima qualidade, o cliente fica em situação extremamente difícil, uma vez que as prestadoras não aceitam a rescisão sem ônus, aplicando de forma implacável a cláusula de fidelização, e cobrando pesadas multas.

Esta situação, além de extremamente constrangedora, incentiva as prestadoras a não cuidarem com zelo da qualidade dos serviços, uma vez que os clientes ficam impedidos de rescindirem seus contratos.

Os dois projetos de lei que analisamos procuram, por caminhos distintos, impedir tal prática. Ambos propõem a obrigatoriedade de cláusula de rescisão, sem ônus por parte dos clientes, quando verificada situação de má prestação dos serviços, eliminando, nestes casos, a validade das cláusulas de fidelização.

Quanto à existência de um problema, concordamos com os projetos de lei em análise. Também destacamos a oportunidade de sua apreciação pelo poder Legislativo, uma vez que tal situação não pode prosperar. No que se refere à solução adotada, entendemos que deixar a rescisão completamente sem ônus pode dar margem a fraudes e, como consequência, acabar por eliminar de vez o instituto da fidelização. Entendemos não ser esse o intuito.

A solução deve, então, buscar o equilíbrio e evitar abusos de ambas as partes. Se o consumidor, por exemplo, recebeu um novo celular, não nos parece justo que ele fique inteiramente com esse bem após rescisão no primeiro mês de contrato. Desta forma, propusemos mecanismo que dá proporcionalidade à relação, privilegiando a parte hipossuficiente, qual seja o consumidor.

O mecanismo proposto é que possa existir um ônus limitado e proporcional ao benefício recebido, bem como proporcional ao tempo remanescente para o término do prazo de fidelização. Além disso, o ônus da prova da adequabilidade do serviço caberá às prestadoras de serviço de telecomunicações de interesse coletivo, protegendo o consumidor. Tudo isso, sem prejuízo das reparações dos danos causados pela prestação inadequada, nos termos previstos pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Quanto à forma, entendemos que a melhor técnica legislativa recomenda a inserção de novo dispositivo na legislação já existente, consolidando um único diploma legal para o setor das telecomunicações.

Neste sentido, a proposta apensada – Projeto de Lei nº 5.935, de 2016, se apresenta como um texto mais aderente aos preceitos da Lei Complementar nº 95, de 1998, que dispõe sobre a redação, elaboração e consolidação das leis. No entanto, a fim de acolher parte do conteúdo do projeto principal, optamos pela apresentação de um Substitutivo que segue linha similar à do projeto apensado, mas acrescenta dispositivos previstos no projeto principal, com modificações.

Por todo o exposto, votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 5.896, de 2016, e pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 5.935, de 2016, na forma do Substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em 4 de outubro de 2017.

Deputado VITOR VALIM

Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 5.896, DE 2016

(Apensado Projeto de Lei nº 5.935, de 2016)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, atribuindo aos usuários dos serviços de telefonia fixa ou móvel, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir o contrato de adesão com a operadora em caso de má prestação do serviço.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”, com o objetivo de atribuir aos usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir o contrato de adesão com a operadora em caso de má prestação do serviço.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

*“Art. 3º XIII
– de rescindir a qualquer tempo, o contrato de prestação de serviço de telecomunicações de interesse coletivo em caso de prestação inadequada do serviço”. (NR)*

Art. 3º Acrescente-se o seguinte art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

“Art. 78-A. O contrato entre o usuário e a prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo deverá conter cláusula que expressamente atribua ao usuário o direito de rescindi-lo, sem ônus, a qualquer tempo, em caso de prestação inadequada do serviço.

*§ 1º Caso o contrato entre as partes preveja prazo de fidelização ligado ao recebimento de algum tipo de benefício ou bem móvel pelo usuário, **o consumidor poderá optar em devolver o bem móvel recebido ou pagar o tempo remanescente para o prazo de fidelização.***

§ 2º Os valores dos benefícios ou bens móveis mencionados no § 1º deste artigo deverão estar dispostos de maneira clara e destacada no contrato entre as partes.

§ 3º O ônus da prova da adequabilidade do serviço caberá às prestadoras de serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 4º A rescisão deverá ocorrer sem prejuízo das reparações dos danos causados pela prestação inadequada, nos termos previstos pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 5º O descumprimento do disposto no caput ensejará a aplicação de multa, à prestadora de serviços, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por contrato reclamado". (NR)

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 4 de outubro de 2017.

Deputado VITOR VALIM

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 5.896/2016, e o PL 5.935/2016, apensado, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Vitor Valim.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Sandro Alex, Roberto Alves e Celso Pansera - Vice-Presidentes, Carlos Henrique Gaguim, Eduardo Cury, Fabio Reis, Franklin, Gilberto Nascimento, Goulart, João Marcelo Souza, Jorge Tadeu Mudalen, Luciana Santos, Luiza Erundina, Margarida Salomão, Pastor Luciano Braga, Veneziano Vital do Rêgo, Vitor Lippi, Adelmo Carneiro Leão, André Figueiredo, Ariosto Holanda, Caetano, Cesar Souza, Fábio Sousa, Fernando Monteiro, Hélio Leite, Jefferson Campos, Josué Bengtson, Lindomar Garçon, Luana Costa, Milton Monti, Odorico Monteiro, Pr. Marco Feliciano, Ronaldo Martins e Vitor Valim.

Sala da Comissão, em 18 de outubro de 2017.

Deputado PAULO MAGALHÃES
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO AO PL 5.896/16
(Apensado: PL nº 5.935/2016)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, atribuindo aos usuários dos serviços de telefonia fixa ou móvel, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir o contrato de adesão com a operadora em caso de má prestação do serviço.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”, com o objetivo de atribuir aos usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir o contrato de adesão com a operadora em caso de má prestação do serviço.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....

XIII – de rescindir a qualquer tempo, o contrato de prestação de serviço de telecomunicações de interesse coletivo em caso de prestação inadequada do serviço”. (NR)

Art. 3º Acrescente-se o seguinte art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

“Art. 78-A. O contrato entre o usuário e a prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo deverá conter cláusula que expressamente atribua ao usuário o direito

de rescindi-lo, sem ônus, a qualquer tempo, em caso de prestação inadequada do serviço.

*§ 1º Caso o contrato entre as partes preveja prazo de fidelização ligado ao recebimento de algum tipo de benefício ou bem móvel pelo usuário, **o consumidor poderá optar em devolver o bem móvel recebido ou pagar o tempo remanescente para o prazo de fidelização.***

§ 2º Os valores dos benefícios ou bens móveis mencionados no § 1º deste artigo deverão estar dispostos de maneira clara e destacada no contrato entre as partes.

§ 3º O ônus da prova da adequabilidade do serviço caberá às prestadoras de serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 4º A rescisão deverá ocorrer sem prejuízo das reparações dos danos causados pela prestação inadequada, nos termos previstos pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 5º O descumprimento do disposto no caput ensejará a aplicação de multa, à prestadora de serviços, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por contrato reclamado". (NR)

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 18 de outubro de 2017.

Deputado PAULO MAGALHÃES
Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I – RELATÓRIO

Trata-se do Projeto de Lei nº 5.896, de 2016, de autoria do nobre Deputado Cabo Sabino, que dispõe sobre a inclusão de cláusula nos contratos de

adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel e dá outras providências.

A proposição obriga a inclusão, nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, telefonia móvel e de banda larga móvel, de cláusula que libere da fidelização o consumidor, sem ônus, em caso de má prestação de serviço por parte da empresa concessionária. De acordo com a iniciativa, a prova do não descumprimento de obrigações contratuais ou da não frustração de legítima expectativa do cliente caberá aos prestadores dos serviços referidos na lei. O projeto prevê, ainda, a aplicação de multa pelo descumprimento, a qual será cobrada em dobro no caso de reincidência. Por fim, o projeto dispõe que o Poder Executivo regulamentará as disposições propostas.

Apensado ao projeto principal, encontra-se o Projeto nº 5.935, de 2016, de autoria do nobre Deputado Rômulo Gouveia, que propõe a modificação da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a qual dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, para incluir o inciso XIII ao artigo 3º à referida lei, bem como o artigo 78-A.

A inclusão do inciso XIII ao artigo 3º da Lei nº 9.472/1997 confere ao usuário de serviços de telecomunicações o direito de rescindir, sem ônus e a qualquer tempo, o contrato de prestação de serviço de telecomunicações de interesse coletivo em caso de prestação inadequada do serviço. Já o artigo 78-A dispõe que o contrato entre o usuário e a prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo deverá conter cláusula que permita expressamente a rescisão do ajuste em caso de prestação inadequada do serviço.

A matéria tramita em regime ordinário e sujeita-se à apreciação conclusiva das Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI); Defesa do Consumidor (CDC); e ainda à apreciação da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), nos termos do art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados. Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, o projeto não recebeu emendas no prazo regimental.

É o relatório

II – VOTO DO RELATOR

É comum que as empresas prestadoras de serviço de telecomunicações ofereçam vantagens aos clientes, inserindo, em contrapartida, cláusula de fidelização nos contratos de adesão. Dessa forma, os clientes aceitam ficar vinculados aos serviços do contrato por determinado período, durante o qual a rescisão do contrato ensejará ao consumidor o pagamento de multa.

Tais cláusulas podem ser interessantes para ambas às partes da relação jurídica, uma vez que oferecem vantagens em troca da manutenção do contrato por um intervalo de tempo definido. Assim, o fornecedor tem assegurada a continuidade do contrato por um tempo certo, garantindo seu lucro por um período, enquanto o consumidor recebe um benefício que considera proporcional à vinculação temporária àquele fornecedor.

A prestação de serviços de telecomunicações, assim como em outros setores, é baseada na celebração de contratos de adesão. Todos os instrumentos de contratação são elaborados em conformidade com a legislação aplicável e a regulamentação, destacando-se, em especial, a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução 632/14. Nesse sentido, cumpridos alguns requisitos (como inexistência de débitos e viabilidade técnica do serviço) o consumidor é livre para contratar o serviço desejado, bem como para cancelá-lo a qualquer hora.

A grande concorrência observada no setor permite, frequentemente, que as operadoras ofereçam promoções com prazo mínimo de permanência, em troca de aparelhos subsidiados, descontos no valor dos serviços contratados ou outras vantagens. As empresas não obrigam o cliente a aderir à prática de fidelização. Trata-se de uma opção feita pelos usuários dos serviços para garantir-lhes o acesso a descontos, promoções, programas de pontuação e demais vantagens ofertadas pelas empresas.

Para além do aspecto da liberdade de contratação com ou sem fidelização, as ofertas com prazo mínimo de permanência são disciplinadas pela Resolução 632/14 da Anatel, que limita o prazo máximo de 12 meses, determina a descrição dos benefícios concedidos e da multa para a rescisão contratual antes do prazo de permanência contratado e traz dispositivos para a proteção dos usuários. Outro dispositivo, o inciso IV do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, complementa essa proteção, ao prever a proteção do consumidor contra “a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”.

Por isso, votamos pela aprovação do PL 5.896/16 e de seu apensado o PL 5.935/16, na forma do substitutivo anexo, com o intuito de trazer melhores garantias para os consumidores terem os seus direitos resguardados, sejam os de contratar serviços de telecomunicações por preços mais vantajosos, seja o de rescindir os seus contratos a qualquer tempo se assim desejar.

Sala da Comissão, em 3 de maio de 2018.

Deputado EROS BIONDINI

Relator

1º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 5.896, DE 2016

(Apensado: PL nº 5.935/2016)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, atribuindo aos usuários dos serviços de telefonia fixa ou móvel, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir o contrato de prestação de serviço de telecomunicações com a operadora em caso de má prestação do serviço.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”, com o objetivo de atribuir aos usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir o contrato de prestação de serviço de telecomunicações com a operadora em caso de má prestação do serviço.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art.3º..... XIII
– de rescindir o contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência”.(NR)

Art. 3º Acrescente-se o seguinte art. 78-A a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

“Art. 78-A. O contrato entre o usuário e a prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo deverá conter cláusula que expressamente atribua ao usuário o direito de rescindi-lo, sem ônus, a qualquer tempo, em caso de prestação inadequada do serviço, ressalvadas as cláusulas contratuais que tenham resultado benefício para o consumidor.

§ 1º O benefício mencionado no caput deste artigo deverá estar disposto de maneira clara e destacada no Contrato de Permanência entre as partes.

§ 2º A rescisão deverá ocorrer sem prejuízo das reparações dos danos causados pela prestação inadequada, nos termos previstos pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 3º O descumprimento do disposto no caput ensejará a aplicação de multa, à prestadora de serviços, conforme Inciso II do Art. 173, Art. 175 e Art. 176 desta Lei”. NR.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 3 de maio de 2018.

Deputado EROS BIONDINI

Relator

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Em reunião da Comissão de Defesa do Consumidor realizada hoje, durante a discussão do meu parecer ao PL 5.896, de 2016, acatei a sugestão do Dep. Celso Russomanno de alterar o Art. 2º do Substitutivo, para incluir, no inciso XIII do Art. 3º da Lei 9.472, de 1997, a expressão “realizado de forma presencial ou à distância”.

Considerando a alteração realizada, votamos pela **aprovação** do PL 5.896/16 e de seu apensado o PL 5.935/16, na forma do substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 23 de maio de 2017.

Deputado EROS BIONDINI

Relator

2º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 5.896, DE 2016

(Apensado: PL nº 5.935/2016)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, atribuindo aos usuários dos serviços de telefonia fixa ou móvel, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir o contrato de prestação de serviço de telecomunicações com a operadora em caso de má prestação do serviço.(NOVA EMENTA)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”, com o objetivo de atribuir aos usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir o contrato de prestação de serviço de telecomunicações com a operadora em caso de má prestação do serviço.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art.3º..... XIII
– de rescindir o contrato de prestação do serviço, realizado de forma presencial ou à distância, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência”.(NR)

Art. 3º Acrescente-se o seguinte art. 78-A a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

“Art. 78-A. O contrato entre o usuário e a prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo deverá conter cláusula que expressamente atribua ao usuário o direito de rescindi-lo, sem ônus, a qualquer tempo, em caso de prestação inadequada do serviço, ressalvadas as cláusulas contratuais que tenham resultado benefício para o consumidor.

§ 1º O benefício mencionado no caput deste artigo deverá estar disposto de maneira clara e destacada no Contrato de Permanência entre as partes.

§ 2º A rescisão deverá ocorrer sem prejuízo das reparações dos danos causados pela prestação inadequada, nos termos previstos pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 3º O descumprimento do disposto no caput ensejará a aplicação de multa, à prestadora de serviços, conforme Inciso II do Art. 173, Art. 175 e Art. 176 desta Lei”. NR.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 23 de maio de 2018.

Deputado **EROS BIONDINI**
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 5.896/2016 e o PL 5935/2016, apensado, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Eros Biondini, que apresentou Complementação de Voto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Jose Stédile - Presidente, Vinicius Carvalho, José Carlos Araújo e João Fernando Coutinho - Vice-Presidentes, André Amaral, Aureo, Cabo Sabino, Carlos Sampaio, Celso Russomanno, César Halum, Eli Corrêa Filho, Eros Biondini, Irmão Lazaro, Ivan Valente, Marcelo Ortiz, Maria Helena, Rodrigo Martins, Weliton Prado, Antonio Brito, Betinho Gomes, João Carlos Bacelar, Márcio Marinho e Tadeu Alencar.

Sala da Comissão, em 23 de maio de 2018.

Deputado **JOSE STÉDILE**

Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL Nº 5.896, DE 2016

(Apensado: PL nº 5.935/2016)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, atribuindo aos usuários dos serviços de telefonia fixa ou móvel, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir o contrato de prestação de serviço de telecomunicações com a operadora em caso de má prestação do serviço.(NOVA EMENTA)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”, com o objetivo de atribuir aos usuários dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura o direito de rescindir o contrato de prestação de serviço de telecomunicações com a operadora em caso de má prestação do serviço.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art.3º..... XIII
– de rescindir o contrato de prestação do serviço, realizado de forma presencial ou à distância, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência”.(NR)

Art. 3º Acrescente-se o seguinte art. 78-A a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

“Art. 78-A. O contrato entre o usuário e a prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo deverá conter cláusula que expressamente atribua ao usuário o direito de rescindi-lo, sem ônus, a qualquer tempo, em caso de prestação inadequada do serviço, ressalvadas as cláusulas contratuais que tenham resultado benefício para o consumidor.

§ 1º O benefício mencionado no caput deste artigo deverá estar disposto de maneira clara e destacada no Contrato de Permanência entre as partes.

§ 2º A rescisão deverá ocorrer sem prejuízo das reparações dos danos causados pela prestação inadequada, nos termos previstos pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 3º O descumprimento do disposto no caput ensejará a aplicação de multa, à prestadora de serviços, conforme Inciso II do Art. 173, Art. 175 e Art. 176 desta Lei”. NR.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 23 de maio de 2018.

Deputado **JOSE STÉDILE**
Presidente

FIM DO DOCUMENTO