

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 de de 2016.

Deputado CABO SABINO