



PROJETO DE LEI Nº _____, 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.

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



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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 de de 2016

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB