



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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.

APRECIÇÃO:

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

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 08 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.

.....

FIM DO DOCUMENTO
