

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 5.896, DE 2016 (Apensado Projeto de Lei nº 5.935, de 2016)

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.

Autor: Deputado CABO SABINO
Relator: Deputado VITOR VALIM

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 de de 2017.

Deputado VITOR VALIM
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

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 pelo usuário, a prestadora poderá exigir contrapartidas proporcionais ao benefício recebido e ao tempo remanescente para o término do prazo de fidelização.

§ 2º Os valores dos benefícios 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 de de 2017.

Deputado VITOR VALIM
Relator