

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## 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 de de 2017.

Deputado EROS BIONDINI

Relator

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 5.896, DE 2016

(Apensado: PL nº 5.935/2016)

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 EROS BIONDINI

### 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        de        de 2018.

Deputado EROS BIONDINI  
Relator

