



Câmara dos Deputados
Gabinete do Deputado Sebastião Oliveira

PROJETO DE LEI Nº , 2019
(Da Sr. Sebastião Oliveira)

Dispõe sobre a reorganização dos serviços das empresas de serviço continuados e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º 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. 2º 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. 3º As empresas prestadoras de serviços de forma contínua ficam obrigadas a estender aos assinantes de seus serviços os mesmos benefícios de promoções posteriormente realizadas, oferecidas em melhores condições a terceiros assinantes ou não assinantes.

Parágrafo único. Para os efeitos desta lei, enquadram-se na classificação de prestadores de serviços contínuos, dentre outros:



Câmara dos Deputados

Gabinete do Deputado Sebastião Oliveira

- I- empresas concessionárias prestadoras de serviços contínuos essenciais, tais como: de telefonia fixa ou móvel, de energia elétrica, de água e esgoto, de gás, dentre outros;
- II- operadoras de TV por assinatura;
- III- provedores de “internet”;
- IV- operadoras de planos de saúde;
- V- serviço privado de educação;
- VI- outros serviços prestados de forma contínua aos consumidores de acordo com a Lei nº 8078, de 1990.

Art. 4º A extensão do benefício de promoções e descontos realizadas pelas empresas prestadoras de serviço mencionadas no artigo anterior, será automática aos seus clientes preexistentes, a partir do lançamento da promoção, sem distinção baseada na data de adesão ao serviço ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica de oferta do serviço.

Parágrafo único: Os descontos já ofertados aos clientes pelas empresas prestadoras de serviço mencionadas no artigo anterior serão aplicados automaticamente caso o usuário altere seu plano de utilização para um pacote menor ou maior do que já contrato mesmo em oferta promocional.

Art. 5º A fiscalização desta lei ficará a cargo dos órgãos federais responsáveis pela fiscalização e regulamentação do serviço prestado em questão, que poderá firmar convênios com os Órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados e Municípios para o mesmo fim.

Art. 6º O fornecedor de serviço que não cumprir o disposto nesta lei, no prazo de 15 dias, ficará sujeito à multa de R\$ 10.000, 00 (dez mil reais) a R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais), que será revertida para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos instituído pelo Decreto 1.306 de 1994.

Art. 7º As empresas prestadoras de serviços de internet são obrigados a garantir a entrega de velocidade contratada em cabo ou em Wi-Fi.

§ 1º É obrigatório por parte do fornecedor de serviço o fornecimento em comodato de dispositivos de rede local sem fios (WLAN) baseados no padrão IEEE 802.11 ou superior garantido o acesso pleno a distância de 200 metros independente de obstáculo físico de qualquer natureza.

§ 2º Para efeito do caput deste artigo é tolerado a não entrega até cinco por cento da velocidade instantânea, ou seja, aquela medida pontualmente em uma medição sobre a velocidade contratada.



Câmara dos Deputados

Gabinete do Deputado Sebastião Oliveira

§ 3º Para efeito do caput deste artigo é tolerado a não entrega até dez por cento da velocidade média, ou seja, aquela medida em uma média mensal contratada.

Art. 8º Os valores cobrados por uma prestação de serviço deverão ser os mesmos adquiridos em grupo, não podendo ser diferenciados na qualificação combo ou pacotes.

§ 1º Entende com serviço individual os serviço telefônico;

§ 2º Entende com serviço individual os serviços de internet;

§ 3º Entende com serviço individual os serviços de TV por assinatura.

Art. 9º Os valores cobrados não poderão sofre aumento superior ao IGP-DI/FGV a partir do sexto mês anterior a data de inicio da tramitação desta propositura.

Art. 10 A manutenção dos equipamentos fornecidos em comodato, serão de responsabilidade exclusiva do prestador de serviço.

Parágrafo único: Fica proibida a cobrança de taxa de visita e manutenção de equipamento.

Art. 11 Em caso de mudança de endereço em até quatro vezes ao ano, fica proibido à cobrança de qualquer tipo.

§ 1º Caso fornecedor do serviço que trata a presente Lei tenha ou alegue dificuldade técnica o cliente tem o direito de transferir o seu contrato a qualquer outra pessoa sem qualquer impedimento ou questionamento.

§ 2º A mudança deverá ocorrer em até cinco dias úteis da data solicitada.

Art. 12 As empresas prestadoras de serviços que não cumprirem o disposto nesta Lei ficarão sujeita as seguintes sanções, independente de outras medidas legais:

§ 1º Multa de dez valores da mensalidade mais alta paga pelo cliente ao fornecedor do serviço por infração, dobrada em caso de reincidência.

§ 2º Ocorrendo à mesma infração em uma quantidade de três por cento ou mais de sua clientela, a multa será equivalente a dez por cento do faturamento bruto das empresas, constante no artigo primeiro desta Lei.

Art. 13 O artigo 10 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

“Art. 10

.....



Câmara dos Deputados

Gabinete do Deputado Sebastião Oliveira

§ 4º Regulamentação da Ancine disporá acerca da repetição de conteúdos nos canais de programação, que deverá levar em consideração, além dos princípios previstos no artigo 3º, a natureza econômica da atividade de programação e o interesse dos assinantes.”

(NR)

Art. 14 Fica vetado a existência de cláusula de fidelização.

Parágrafo único: A cada dois anos de assinatura o cliente terá o direito a desconto financeiro de 5,0% (cinco por cento) até atingir o teto de 20,0% (vinte por cento).

Art. 15 Aos órgãos de defesa do consumidor compete à fiscalização e aplicação de penalidades oriundas desta Lei.

Art. 16 Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 17 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



Câmara dos Deputados
Gabinete do Deputado Sebastião Oliveira

JUSTIFICAÇÃO

A introdução da nova lei de televisão por assinatura em 2011, em substituição à antiga lei da TV a Cabo, de 1995, resultou em extraordinários avanços para o país. Segundo a associação do setor, a ABTA, o número de assinantes praticamente duplicou em menos de três anos de vigência da lei. Ademais, houve forte aumento na oferta de conteúdos nacionais, devido à política, inserida no escopo do normativo, de estímulo ao conteúdo nacional. A lei previu, não somente a imposição de cotas de conteúdo nacional, como possibilitou o financiamento destes conteúdos com recursos administrados pela Ancine. Resumidamente, o novo arcabouço resultou em um florescente mercado nacional de produção de filmes e de programas de televisão, no surgimento de novos canais de programação e em uma diversidade de operadoras e de pacotes à disposição dos consumidores. Um dos reflexos desse cenário, foi o incremento no valor das subscrições e um vigoroso ciclo econômico de crescimento no setor.

Entretanto, apesar dessa maior oferta, de canais, de operadoras e de pacotes, é comum a percepção por parte do assinante de que há demasiados conteúdos repetidos nos canais da televisão paga. O resultado da combinação desses dois fatores, o aumento do valor das assinaturas e a repetição de conteúdos, explicaria, em grande parte, o expressivo crescimento dos serviços de vídeos pela internet, conhecidos como Vídeo-Sob-Demand(a no inglês, Video On Demand - VOD) ou IPTV, nos últimos anos. O que se vê hoje é o desligamento no número de assinantes do Serviço de Acesso Condicionado e o respectivo aumento no número de usuários dos diversos serviços de IPTV. Em que pese esse deslocamento de usuários entre empresas – também conhecido como churn – seja irrelevante do ponto de vista regulamentar, sob a ótica da indústria nacional do audiovisual e da arrecadação tributária representa um duro golpe. Enquanto as empresas de televisão por assinatura são companhias estabelecidas no país e forte contribuintes em termos de impostos e de empregos, as empresas de VOD



Câmara dos Deputados

Gabinete do Deputado Sebastião Oliveira

possuem, via de regra sede fora do país, recolhem menos impostos e produzem muito menos conteúdos localmente.

Diante desse cenário, resolvemos apresentar o presente projeto de lei. Mediante nossa proposta, o órgão responsável pelo estabelecimento da política nacional de audiovisual, a Agência Nacional do Cinema – Ancine - deverá regulamentar o número de repetições.

O projeto determina que a norma deverá refletir os princípios contidos no artigo 3º da Lei do SeAC, notadamente a promoção da diversidade cultural e o estímulo ao desenvolvimento social e econômico do País. Cientes de que o uso das repetições atende também a uma lógica comercial e possui impacto direto no custo total de produção dos respectivos canais, determinamos, da mesma maneira, que a regulamentação deverá contemplar a ordem econômica, a livre iniciativa e a mínima intervenção da administração pública, de modo a viabilizar a atividade econômica. Assim, estamos certos de que a Agência, que possui sólidos mecanismos de consulta junto a esse setor da economia e a sociedade, saberá sopesar os princípios sociais e econômicos e publicará um instrumento regulatório com parâmetros adequados em benefício de toda a sociedade brasileira.

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.



Câmara dos Deputados

Gabinete do Deputado Sebastião Oliveira

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, a presente propositura determina que as empresas prestadoras de serviços continuados, 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 das empresas prestadoras de serviços continuados a possibilidade da inclusão de cláusulas de fidelização que afrontem preceitos basilares da legislação consumerista. Temos firme convicção de que a



Câmara dos Deputados

Gabinete do Deputado Sebastião Oliveira

medida contribuirá para estimular as empresas a investir mais seriamente na melhoria da qualidade dos serviços e no aprimoramento do atendimento prestado aos usuários.

O Código de Defesa do Consumidor protege a parte hipossuficiente na relação de consumo, o consumidor. Essa proteção é necessária uma vez que o consumidor não tem como ter acesso a todas as informações sobre a empresa.

Há a necessidade, por meio desse tratamento, equilibrar a relação jurídica, de modo a propiciar justiça e equiparação de armas na relação contratual.

Entretanto, é comum o tratamento desigual entre os consumidores nas relações de consumo dos setores das empresas prestadoras de serviços continuados e outros.

Visamos proibir uma prática corriqueira em várias empresas prestadoras de serviço continuados que, visando captar novos clientes, simplesmente ignoraram os clientes antigos e solidificados, permitindo que somente novos consumidores sejam beneficiados pelas promoções e ou descontos.

Sabemos que é dever do fornecedor de serviços atender de forma satisfatória a todos os seus consumidores, normamente após a assinatura do contrato de prestação de serviço, especialmente quando este assina contrato de fidelidade. Neste sentido, é necessário garantir os benefícios de novas promoções também a antigos clientes, e, infelizmente não há outra forma de termos essa garantia senão por imposição legal.

A defesa dos direitos dos consumidores não se resume a edição do festejado Código de Defesa do Consumidor, que embora seja uma legislação fundamental para assegurar os direitos do consumidor, não impede que o Estado edite novas legislações sempre visando o defender os direitos dos consumidores.

Muitos órgãos governamentais em suas resoluções e a legislação vigente não vêm atendendo a evolução das necessidades da sociedade civil, tornando o Brasil atrasado em vários aspectos deste tipo de prestação de serviço.



Câmara dos Deputados

Gabinete do Deputado Sebastião Oliveira

O presente projeto de Lei, por sua vez, é um pouco mais abrangente, pois que engloba todas as empresas prestadoras de serviços continuados, possuindo também sanção para a hipótese de descumprimento.

A proteção e defesa do consumidor não se resumem à edição do Código de Defesa do Consumidor. É comum a prática de mercado de empresas prestadoras de serviços com a finalidade de atrair novos clientes que oferece promoções atrativas para os novos clientes, enquanto àqueles, cliente antigos, fiéis ao produto por elas ofertados, serem excluídos desses benefícios. É notoriamente comprovado a vulnerabilidade do consumidor quando da tentativa de se beneficiar de promoções e descontos oferecidos a novos clientes.

Como é dever do Estado intervir para assegurar direitos aos cidadãos, normamente no que diz respeito a práticas de mercado que constantemente visam reduzir ou minimizar direitos aos consumidores, se faz necessário a criação uma lei federal que estenda a todos brasileiros esse benefício, já que se verifica que alguns Estados, tais como, Rondônia, Mato Grosso do Sul, São Paulo, entre outros, já se anteciparam e criaram leis estaduais para conter essa desigualdade entre consumidores.

Cabe registrar que a ANATEL, ciente dessas desigualdades, criou norma para os serviços de telecomunicações, quando publicou recente resolução de nº 632/2014, que traz o seguinte:

Art. 46 Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.



Câmara dos Deputados
Gabinete do Deputado Sebastião Oliveira

Considerando a importância da matéria para os milhões de usuários dos serviços das empresas prestadoras de serviços continuados contamos com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em _____ de _____ de 2019.

Sebastião Oliveira – PL/PE

Deputado Federal