

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 4.751, DE 2019

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

**Autor:** Deputado SEBASTIÃO OLIVEIRA

**Relator:** Deputado AUREO RIBEIRO

### I - RELATÓRIO

O projeto de Lei nº 4.751, de 2019, de autoria do nobre Deputado Sebastião Oliveira, dispõe sobre a prestação e serviços continuados de telecomunicações.

Os arts. 1º e 2º do projeto propõem a alteração da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para incluir no seu art. 3º o direito do usuário de serviços de telecomunicação de rescindir, sem ônus e a qualquer tempo, o contrato de prestação de serviço de telecomunicações em caso de prestação inadequada do serviço; propondo, da mesma forma, a inclusão do art. 78-A para obrigar a inserção de cláusula contratual a esse respeito.

Os arts. 3º e 4º preveem rol de empresas classificadas como prestadoras de serviços contínuos e as obriga a estender automaticamente aos assinantes dos seus serviços os mesmos benefícios de promoções realizadas posteriormente à contratação.

O art. 5º dispõe sobre a fiscalização da lei, a ser realizada por órgãos federais responsáveis, podendo haver cooperação com órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados e Municípios.

O art. 6º estabelece multa pelo descumprimento do disposto na iniciativa.



O art. 7º dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento, pelas prestadoras de serviço de internet, da velocidade contratada em cabo ou em Wi-Fi, tolerando-se a não entrega de até 5% da velocidade instantânea ou 10% da velocidade média contratadas.

O art. 8º dispõe que os valores cobrados individualmente pelos serviços de telefonia, internet ou tv por assinatura não poderão ter preço diferenciado para aquisição em combo ou em pacotes.

O art. 9º dispõe que os valores cobrados não poderão sofrer aumento superior ao IGP-DI/FGV.

O art. 10º estabelece que a manutenção dos equipamentos fornecidos em comodato são de responsabilidade exclusiva do prestador de serviço, ficando proibida a cobrança de taxa de visita e de manutenção de equipamento.

O art. 11 proíbe cobrança por mudança de endereço por até quatro vezes no ano, devendo a mudança ocorrer em até cinco dias úteis a partir da solicitação. O §1º do art. 11 estabelece ainda que o cliente tem o direito de transferir o contrato a qualquer outro caso o fornecedor do serviço alegue dificuldade técnica para efetuar a mudança de endereço.

O art. 12 estabelece novamente sanções para o descumprimento do proposto na iniciativa, no valor de dez mensalidades, quantia que deverá ser dobrada em caso de reincidência. Além disso, prevê que se o número de infrações atingir 3% dos clientes, a multa passará a ser equivalente ao faturamento bruto das empresas.

O art. 13 acrescenta o §4º ao art. 10 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, para prever que Regulamentação da Ancine disporá acerca da repetição de conteúdos nos canais de programação, levando em consideração, além dos princípios previstos na referida Lei, também a natureza econômica e o interesse dos assinantes.

O art. 14 proíbe a cláusula de fidelização, dispondo, ainda, que o cliente terá direito a desconto financeiro de 5% a cada dois anos, até o limite de 20%.



O art. 15 atribui a competência para a fiscalização e para a aplicação de penalidades previstas no projeto aos órgãos de Defesa do Consumidor.

O art. 16 prevê a revogação das disposições em contrário ao disposto na iniciativa.

O art. 17 prevê a entrada em vigor das normas propostas na data da sua publicação.

A proposição tramita em regime ordinário e sujeita-se à apreciação das Comissões de Defesa do Consumidor (CDC); de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI); e de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC).

A proposição tramita em regime ordinário e submete-se à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor; de Comunicação; e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54, RICD).

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor foram apresentadas duas emendas no prazo regimental. A Emenda nº 1 propõe a supressão da previsão de concessão de percentual de desconto financeiro ao cliente a cada dois anos. A emenda nº 2 propõe a supressão das concessionárias prestadoras de serviço de água e esgoto como parte do rol de empresas classificadas como prestadoras de serviços contínuos pelo projeto.

Cabe, regimentalmente, a esta Comissão de Defesa do Consumidor (CDC) manifestar-se sobre o projeto de lei em epígrafe e à emenda apresentada, sob a ótica do que prescreve o inciso V do artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

O autor do presente projeto ressaltou, em sua justificativa, a necessidade de aprimoramento dos serviços de telecomunicação prestados aos consumidores atualmente. De fato, tal setor concentra boa parte das



reclamações recebidas pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. A consequência disso é que o consumidor se sente constantemente frustrado com a falta de correspondência entre o serviço prestado e aquele que foi ofertado pelo fornecedor ou que foi contratado por consumidor.

Assim, estamos de acordo com o autor do projeto no sentido de que o Poder Legislativo tem papel essencial na proteção do cidadão brasileiro contra abusos eventualmente cometidos pelos prestadores de serviços continuados de telecomunicação.

Por isso, somos favoráveis à possibilidade de rescisão do contrato de prestação de serviço, pelo consumidor, sem ônus, em razão da prestação inadequada do serviço de telecomunicação. Da mesma forma, estamos convictos de que a imposição de cláusula de fidelização para a prestação de serviços prejudica o consumidor e acaba por obrigá-lo a aceitar prestação de serviço abaixo do esperado ou que não é mais do seu interesse simplesmente porque a rescisão contratual o desfavorece enormemente.

Ademais, entendemos que os prestadores de serviço são responsáveis pela manutenção da atualização dos equipamentos utilizados para a prestação do serviço, a fim de garantir a qualidade contratada pelo consumidor. No mesmo sentido, julgamos positivo que o fornecimento de serviço de internet obedeça a requisitos mínimos de qualidade, definidos pelo órgão regulador competente, de maneira que haja critérios precisos para que o consumidor possa exigir a melhoria da prestação do serviço ou mesmo rescindir o contrato diante da inadequação do serviço prestado.

Portanto, somos favoráveis à ampla proteção do consumidor, parte mais frágil da relação de consumo. Nesse sentido, e considerando a necessidade de harmonizar a defesa do consumidor com os princípios de liberdade de iniciativa, de livre concorrência, de boa-fé e de equilíbrio nas relações, apresentamos proposta de Substitutivo ao projeto principal.



Por todo o exposto, votamos pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 4.751, de 2019, e das Emendas nº 1, de 2019, e nº 2, de 2023, na forma do Substitutivo anexo a este Parecer.

Sala da Comissão, em        de        de 2023.

Deputado AUREO RIBEIRO  
Relator

2023-4960



## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.751, DE 2019

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a prestação de serviços de telecomunicações em caráter contínuo.

Art. 2º Tratando-se da prestação de serviço de telecomunicação em caráter contínuo, a manutenção dos requisitos de atualização dos aparelhos fornecidos em comodato são de responsabilidade do prestador de serviço, sendo proibida a cobrança pela atualização necessária ao seu regular funcionamento.

Art. 3º O fornecimento de serviço de telecomunicação em caráter contínuo de internet deverá obedecer aos requisitos mínimos de qualidade e velocidade definidos pelo órgão regulador competente.

Art. 4º O art. 51 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XX:

“Art. 51. ....  
.....  
.

XX – estabeleçam obrigação de fidelização do consumidor nos contratos de prestação de serviço.” (NR)

Art. 5º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“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, de acordo com critérios definidos pelo órgão regulador competente.” (NR)

Art. 6º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das sanções de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala da Comissão, em        de        de 2023.

Deputado AUREO RIBEIRO  
Relator

2023-4960

