

# COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

## PROJETO DE LEI Nº 4.751, DE 2019

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

**Autor:** Deputado SEBASTIÃO OLIVEIRA

**Relator:** Deputado CLEBER VERDE

### I - RELATÓRIO

O presente Projeto de Lei visa promover mudanças significativas na Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997), estabelecendo novas garantias e direitos aos consumidores dos serviços de telecomunicações, além de estender benefícios a usuários de outros serviços de prestação continuada. A proposição contempla dispositivos que buscam assegurar a qualidade e transparência na prestação de serviços, bem como a equidade no tratamento dos consumidores.

Dentre as propostas, está a de que o usuário de telecomunicações possa rescindir, sem ônus e a qualquer tempo, o contrato de prestação de serviço de telecomunicações em caso de prestação inadequada do serviço.

Determina, também, que as empresas prestadoras de serviços continuados, ou seja, de telefonia fixa ou móvel, de energia elétrica, de água e esgoto, de gás, dentre outras, 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.

Ademais, preceitua obrigações específicas para as empresas prestadoras de serviços de internet quanto à entrega da velocidade contratada



e a limitação de aumento nos valores cobrados ao índice IGP-DI/FGV. Determina, outrossim, que a responsabilidade pela manutenção dos equipamentos fornecidos em comodato é das empresas fornecedoras, e proíbe cobrança em caso de mudança de endereço pelo usuário.

Em caso de descumprimento das obrigações, o projeto de lei prevê a possibilidade de multa entre dez mil e um milhão de reais.

A proposição tramita em regime ordinário e sujeita-se à apreciação das Comissões de Defesa do Consumidor (CDC), onde recebeu parecer favorável com Substitutivo, de Comunicação (CCOM), e de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), nos termos do art. 54 do RICD.

Encerrado o prazo, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

O principal objetivo da presente proposta é buscar corrigir desigualdades na prestação de serviços continuados e garantir que todos os consumidores tenham acesso a um tratamento justo e não discriminatório na oferta desses serviços.

A rescisão sem ônus de contratos em caso de prestação inadequada do serviço representa um avanço significativo na defesa dos direitos do consumidor, conferindo-lhes maior poder de decisão e segurança na utilização dos serviços contratados. Tal possibilidade de rescisão é importante para uma relação de confiança entre prestador e usuário de telecomunicações.

Outra questão fundamental e meritória abordada é a obrigação da manutenção dos requisitos de atualização dos aparelhos fornecidos em regime de comodato pelos prestadores de serviço de telecomunicações em caráter contínuo, vedando-se eventual cobrança pela atualização necessária



ao seu regular funcionamento. O entendimento é de que esses equipamentos constituem parte integrante do serviço.

A par de que a rede que dá suporte à internet é construída de forma estatística, e que não permite o uso máximo por todos os usuários de maneira simultânea, entendemos por bem não acolher a sugestão de criar obrigação de garantia absoluta de entrega de velocidade contratada seja via cabo ou em ofertas sem fio. A melhor forma é aquela adotada pela Comissão de Defesa do Consumidor - CDC, que delegou ao órgão regulador a competência de determinar os requisitos mínimos de qualidade e velocidade.

Quanto aos planos de fidelização, ao invés de uma vedação absoluta, subscrevemos também a proposta da CDC, considerando nula de pleno direito a obrigação de fidelização do consumidor nos contratos de prestação de serviço, mas apenas nos casos em que não sejam concedidos ao consumidor os benefícios devidos.

O mesmo ocorre no que se refere à rescisão do contrato, em que a CDC conferiu o ao usuário de telecomunicações o direito de rescindir, sem ônus e a qualquer tempo, o contrato de prestação de serviço, mas apenas nos termos de critérios a serem definidos pelo órgão regulador competente.

Diante do exposto, e da necessidade de maior e mais consistente proteção do usuário face a cláusulas abusivas, somos pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 4.751, de 2019, na forma do **SUBSTITUTIVO** aprovado pela Comissão de Defesa do Consumidor.

Sala da Comissão, em            de            de 2024.

Deputado CLEBER VERDE  
Relator



2024-8387

Apresentação: 17/06/2024 10:45:16.810 - CCOM/  
PRL 1 CCOM => PL 4751/2019

**PRL n.1**



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD242757540300>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Cleber Verde

