SF/16373.94402-81

PARECER Nº , DE 2016

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 450, de 2015, do Senador Roberto Rocha, que *altera a Lei n° 12.485, de 12 de setembro de 2011, para incluir entre os direitos do assinante do serviço de acesso condicionado o direito de cancelar o serviço sem pagamento de cláusula penal e de ter à sua disposição atendimento pessoal.*

RELATOR: Senador **BENEDITO DE LIRA**

I – RELATÓRIO

Vem à análise desta Comissão o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 450, de 2015, do Senador Roberto Rocha, que altera a Lei n° 12.485, de 12 de setembro de 2011, *para incluir entre os direitos do assinante do serviço de acesso condicionado o direito de cancelar o serviço sem pagamento de cláusula penal e de ter à sua disposição atendimento pessoal*.

O projeto altera o art. 33 da Lei n° 12.485, de 2011, para ampliar o rol de direitos e garantias dos usuários dos serviços de televisão por assinatura, acrescentando ao dispositivo dois novos incisos (inc. VII e VIII).

O inciso VII prevê o direito de cancelamento do contrato a qualquer tempo sem pagamento de cláusula penal.

SF/16373.94402-81

O inciso VIII estabelece o direito de atendimento pessoal do consumidor pela prestadora do serviço de acesso condicionado.

O autor do PLS nº 450, de 2015, argumenta que, diante do cenário de crise econômica, o consumidor por diversas vezes fica impossibilitado de cancelar o serviço de televisão por assinatura em razão do alto valor da cláusula penal.

Afirma também que o consumidor não dispõe hoje de um canal adequado para obter explicações ou formalizar reclamações junto às operadoras de TV por assinatura, o que dificulta, por exemplo, a contestação de cobranças indevidas.

O projeto foi distribuído à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), em decisão de caráter terminativo.

Distribuído originalmente ao Senador Ronaldo Caiado em 12 de agosto de 2015, a proposição foi devolvida para redistribuição e, em 17 de março de 2016, encaminhada para essa relatoria.

Não foram apresentadas emendas ao projeto.

II – ANÁLISE

A matéria tratada pelo PLS nº 450, de 2015, é de competência legislativa concorrente, conforme previsão do art. 24, inciso V, da Constituição Federal. Inexiste óbice quanto à iniciativa legislativa parlamentar, dado o disposto no art. 61, § 1º, da Carta Magna.

Tampouco se verifica no projeto previsão que afronte o texto constitucional, seja em seu aspecto formal, seja em questões materiais.

SF/16373.94402-81

O PLS nº 450, de 2015, cumpre os requisitos da juridicidade e da boa redação legislativa, introduzindo inovação jurídica harmônica em relação ao restante do ordenamento nacional.

No mérito, o PLS nº 450, de 2015, representa avanço relevante para a proteção do consumidor brasileiro, uma vez que combate prática abusiva implementada pelas empresas de TV por assinatura.

Como é de conhecimento geral, essas empresas normalmente exigem a contratação do serviço por um período mínimo, prevendo uma multa caso o cancelamento seja realizado de forma antecipada.

A legalidade de tal previsão já foi analisada em diversas ocasiões pelo Poder Judiciário e várias decisões já reconheceram a sua abusividade.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por exemplo, já decidiu que "a fidelidade deve ser obtida e mantida por outros meios e procedimentos, notadamente os que produzam vantagens para o usuário, na medida em que se prolonga o vínculo contratual. Não é compatível com as relações de consumo aceitar a prática da fidelização do usuário por instrumento de força e de supremacia de uma das partes da relação contratual" (Apelação Cível nº 0055873-94.2011.8.19.0001, Des. Mario dos Santos Paulo – Julgamento: 02/10/2013 – 4ª Câmara Cível).

Na ocasião, o Tribunal bem notou que a cláusula penal aumenta o desequilíbrio contratual que caracteriza a relação entre fornecedor e consumidor: "A cláusula impugnada, ao contrário, acentua a desigualdade e fomenta o desequilíbrio. A cobrança de multa por cancelamento do serviço, independentemente de vedação em resolução da agência reguladora, viola os valores e princípios válidos para as relações de consumo, notadamente a boa-fé objetiva."

De forma semelhante, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais entendeu a política de fidelização como abusiva, por violar uma série de

SF/16373.94402-81

princípios fundantes da defesa do consumidor: "A cláusula de fidelização é abusiva, na medida em que coloca o consumidor em posição extremamente desvantajosa e desigual, violando, ainda, a livre concorrência e os princípios da confiança, da transparência, da informação, bem como da boa-fé objetiva." (TJMG, 14ª Câmara Cível Relator: des. Antônio de Pádua. Apelação Cível 1.0434.08.015037-9/001. Data de Julgamento: 16/02/2012).

Assim, o cancelamento de contratos com cláusulas de fidelização configura questão relevante na realidade do consumidor brasileiro, que muitas vezes se vê confrontado com uma situação de verdadeiro aprisionamento financeiro praticado por empresas de diferentes setores, incluindo as prestadoras de TV por assinatura.

Como demonstrado pelas decisões judiciais citadas, são vários os argumentos que fundamentam a previsão de um direito de cancelamento do serviço sem ônus ao consumidor, na medida em que a cobrança da cláusula penal por parte das fornecedoras de serviços configura conduta abusiva.

Nesse quadro, faz muito bem o PLS nº 450, de 2015, ao estabelecer de forma expressa o direito de cancelamento do contrato sem o pagamento da cláusula penal, evitando que os abusos constatados na realidade atual se perpetuem.

Da mesma forma, também é meritória a previsão trazida pelo projeto no sentido de garantir o direito de atendimento pessoal do consumidor pela prestadora do serviço.

Tal atendimento, que deveria ser uma rotina comum nos mais diferentes setores da economia, é muitas vezes negado ao consumidor, com o intuito deliberado de dificultar a realização de reclamações ou de solicitações junto ao fornecedor.

SF/16373.94402-81

Assim, também nesse ponto o PLS nº 450, de 2015, faz avançar os interesses dos consumidores brasileiros, merecendo a aprovação desta Casa.

III – VOTO

Ante o exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 450, de 2015.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator