



PROJETO DE LEI PL./0296.9/2018

Lido no Expediente
115ª Sessão de 03/12/18
Às Comissões de:
(5) Justiça
(11) Finanças
(23) Direitos Humanos
Secretário



Dispõe sobre a proteção do consumidor catarinense em relação a práticas abusivas por parte de prestadoras de serviços de telecomunicações.

Art. 1º Ficam proibidas a oferta e a comercialização de serviços de valor adicionado, digitais, complementares, suplementares ou qualquer outro, independentemente de sua denominação, de forma onerosa ao consumidor, quando agregados a planos de serviços de telecomunicações.

§ 1º O disposto no *caput* aplica-se a planos de serviços de telecomunicações pré-pagos, pós-pagos ou combinados.

§ 2º Serviços próprios ou de terceiros, alheios aos de telecomunicações, somente poderão ser ofertados de forma dissociada dos planos de serviços de telecomunicações.

Art. 2º Consideram-se gratuitos os serviços disponibilizados, próprios ou de terceiros, alheios aos de telecomunicações, que não tenham sido contratados ou requisitados pelo consumidor.

§ 1º Serviços de terceiros, que não sejam serviços de telecomunicações, somente poderão ser cobrados em fatura emitida por prestadora de serviços de telecomunicações se houver autorização prévia e expressa do consumidor.

§ 2º A prestadora emitente do documento de cobrança é responsável:

I – pela comprovação da contratação ou requisição dos serviços, tratando-se de serviços próprios; e

II – pela comprovação da autorização emitida pelo consumidor, tratando-se de serviços de terceiros.

Art. 3º O consumidor poderá, a qualquer momento e por qualquer meio disponível:

I – solicitar o cancelamento de qualquer cobrança que considere indevida, relativa a serviços alheios aos de telecomunicações, devendo o emitente do documento de cobrança, de imediato, retificar a fatura e providenciar a restituição dos valores indevidamente recebidos, sem prejuízo do disposto no parágrafo único do artigo 42 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências" (Código de Defesa do Consumidor); e



II – solicitar o cancelamento de serviços alheios aos de telecomunicações que não sejam do seu interesse, devendo a prestadora, de imediato, retirar a cobrança da fatura sem majorar os valores dos demais serviços efetivamente contratados.

Art. 4º São práticas abusivas e lesivas ao consumidor:

I – a oferta e a comercialização de serviços de valor adicionado, digitais, complementares, suplementares ou qualquer outro, independentemente de sua denominação, de forma onerosa ao consumidor, quando agregados a planos de serviços de telecomunicações;

II – a cobrança de serviços de valor adicionado, digitais, complementares, suplementares ou qualquer serviço, independentemente de sua denominação, em fatura de plano de serviço de telecomunicações, sem autorização prévia e expressa do consumidor;

III – a falta de atendimento à solicitação do consumidor para cancelar cobrança indevida e restituí-lo dos pagamentos indevidamente realizados; e

IV – o não atendimento à solicitação do consumidor para cancelamento de serviço indesejado.

Parágrafo único. O anunciante, o emitente da fatura de cobrança e o prestador de serviço respondem solidariamente por todos os abusos e atos lesivos ao consumidor.

Art. 5º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o infrator às penalidades previstas no art. 56 da Lei federal nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo das demais previstas na legislação em vigor.

Parágrafo único. Os valores arrecadados em decorrência da aplicação de multa serão revertidos para o Fundo Estadual para Reconstituição de Bens Lesados (FRBL).

Art. 6º A fiscalização do cumprimento desta Lei caberá ao órgão estadual de defesa do consumidor da Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania, aplicando-se todas as disposições constantes em seus atos normativos, inclusive quanto à aplicação de multas.

§ 1º O órgão estadual de defesa do consumidor poderá firmar convênio com os municípios, para fins do disposto nesta Lei.

§ 2º Qualquer órgão estadual que disponha de informações relevantes para fins de cumprimento desta Lei poderá prestar auxílio ao órgão estadual de defesa do consumidor.

Art. 7º Os prestadores de serviços têm o prazo de até 90 (noventa) dias, a contar da publicação desta Lei, para se adaptarem às suas disposições.

M



Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões,


Deputado Marcos Vieira





Justificativa

Apresento aos nobres Pares o Projeto de Lei que dispõe sobre a proteção do consumidor catarinense em relação a práticas abusivas por parte de prestadoras de serviços de telecomunicações.

O projeto trata de matéria de competência legislativa concorrente estadual, prevista na Constituição Estadual, arts. 10, incisos V e VIII, e 150. Não se refere a serviços de telecomunicação, mas, sim, a serviços de valor adicionado, conforme definido no art. 61, § 1º, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), bem como atende à previsão da necessidade de concordância do consumidor para os demais valores cobrados por essas empresas (Resolução nº 632/2014, da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL).

Inúmeras denúncias e questionamentos de usuários de serviços de telecomunicações sobre a adoção de práticas abusivas e lesivas adotadas pelas prestadoras têm sido recebidas na Secretaria de Estado da Fazenda, por meio de sua equipe de fiscalização especializada em contribuintes prestadores de serviços de comunicação, nos órgãos de defesa do consumidor e na ANATEL.

O principal motivo desses questionamentos é a comercialização - principalmente pelas prestadoras de telefonia móvel, e, em menor número, pelas prestadoras de serviço de telefonia fixa e de comunicação multimídia (Internet em banda larga) -, de planos de serviços de telecomunicações com outros serviços embutidos, tais como serviços de valor adicionado e digitais. Esses serviços ou são acrescentados unilateralmente aos planos, sem o conhecimento e o consentimento dos consumidores, ou há o direcionamento quando da contratação de serviços de telecomunicações, evidenciando práticas de venda casada e de cobrança abusiva, além de vantagens ilegais auferidas pelas prestadoras.

Para se constatar que essas práticas lesivas estão disseminadas, basta verificarmos as faturas dos nossos próprios celulares: inseridos



discretamente em meio à quase ininteligível relação de itens cobrados, aparecem como “serviços digitais”, “banca de revistas”, “backup”, “tv”, “vídeo”, “aula de inglês”, “serviços inteligentes”, etc. E é preciso verificar mensalmente, pois, de um mês para outro, a lista aumenta.

Apesar de toda a legislação de proteção dos direitos do consumidor e também da regulamentação da ANATEL no que tange à proibição de vendas casadas e de que qualquer cobrança de valor que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações previamente autorizados pelo consumidor, o que se tem visto, na prática, é o aumento da inclusão de serviços de valor adicionado e digitais, de forma sorrateira, nos planos disponibilizados pelas prestadoras de forma gratuita, mas que, disfarçadamente, têm valores de cobrança expressos nas faturas enviadas aos consumidores. Tais consumidores, por sua vez, quando questionam a respeito dos serviços inseridos em seus planos, veem-se enredados em um sem-fim de protocolos de reclamações, sem, contudo, conseguirem a retirada de tais serviços de seus planos, com a correspondente redução dos valores em suas faturas de cobrança.

Como se vê, essa prática sorrateira de alteração unilateral dos planos de serviços de telecomunicações tem impacto relevante no poder decisório do consumidor, além de abalar a transparência das relações comerciais, comprometer a clareza, precisão e completude das informações e publicidades dos planos de serviços comercializados, alvejar a arrecadação dos tributos ICMS (estadual), FUST e FUNTEL (federais), bem como a função social dos tributos para a satisfação dos interesses coletivos, e, por conseguinte, subverte o objetivo da legislação, que é elaborada e pensada para o bem comum, e que vem sendo utilizada para a obtenção de vantagens individuais.

É de conhecimento público que tais práticas já foram objeto de fiscalização por parte da ANATEL, inclusive com aplicação de multas às operadoras, bem como por parte de órgãos de defesa do consumidor, conforme despachos do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, publicados no Diário Oficial da União em 12 de setembro de 2018,



também com aplicação de multa às prestadoras, embora tais autuações ainda não tenham surtido o efeito desejado, que seria a mudança de procedimentos por parte das prestadoras de serviços de telecomunicações.

Dessa forma, tendo em vista a dimensão dos danos causados aos consumidores em decorrência da falta de transparência nas ofertas de serviços de telecomunicações, da prática de venda casada, ostensiva ou não, e para evitar que essas práticas lesivas continuem a prejudicá-los, faz-se necessária a edição de uma lei estadual que proíba taxativamente que os planos de serviços de telecomunicações sejam ofertados em conjunto com serviços de valor adicionado ou qualquer outro, inclusive em relação aos contratos vigentes, de modo que o consumidor saiba o preço exato daquilo que está contratando e que possa contratar apenas os serviços de seu interesse. Tal medida não apenas garantirá a transparência e clareza nas relações de consumo, mas, principalmente, reduzirá o valor dos atuais planos, já que o consumidor terá o direito de excluir serviços indesejados.

Sendo assim, considerando que o usuário de serviços de telecomunicações vem sendo alvo fácil das grandes e poderosas empresas do setor, o presente Projeto de Lei busca fortalecer e ampliar os direitos do consumidor que, como é de conhecimento geral, é a parte mais frágil da relação de consumo e que, por regras constitucionais, deve ter a proteção do Estado, razões pelas quais espero contar com o apoio dos colegas Parlamentares.



Deputado Marcos Vieira