

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI N.º 5.267, de 2013

(Apensados: Projetos de Lei n.º 5.389, de 2013, e n.º 934, de 2015)

Altera a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, para proibir o estabelecimento de cláusulas contratuais que obriguem a fidelização do consumidor e o pagamento de multas para o cancelamento antecipado de contratos de prestação de serviços de telecomunicações.

Autor: Deputado LELO COIMBRA

Relator: Deputado MARCO TEBALDI

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei n.º 5.267, de 2013, de autoria do ilustre Deputado Lelo Coimbra, promove modificações na Lei n.º 8.078, de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor) com o objetivo de proibir o emprego de cláusulas de fidelização e a respectiva cobrança de multas rescisórias nos contratos de prestação de serviços de telecomunicações. Argumenta o autor que tais práticas “*colocam em risco a autonomia e a liberdade de escolha dos consumidores*”.

Por correlação temática, estão apensados à proposição principal os Projetos de Lei n.º 5.389, de 2013, da lavra do nobre Deputado Anderson Ferreira, e n.º 934, de 2015, apresentado pelo eminente Deputado Rômulo Gouveia. O primeiro altera a Lei Geral de Telecomunicações para obrigar as operadoras a comunicar o fim do período de fidelização com trinta dias de antecedência e para vedar a mudança de plano sem prévia anuência do consumidor.

O segundo modifica o Código de Proteção e Defesa do Consumidor para caracterizar como cláusula abusiva a exigência de fidelização em qualquer contrato de prestação de serviços.

Conforme despacho da Mesa Diretora desta Casa, as Proposições submetem-se, respectivamente, à apreciação conclusiva das Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI), Comissões de Defesa do Consumidor (CDC) e Constituição, Justiça e de Cidadania (CCJC).

Na CCTCI, a matéria foi aprovada, com Substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Fábio Sousa. Chega agora o assunto a esta Comissão de Defesa do Consumidor. Transcorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei n.º 5.267, de 2013 – ao vedar de modo expresso a utilização de cláusulas de fidelização nos contratos de serviços de telecomunicações – converge para fortalecer a concretização dos princípios consumeristas da equidade, da boa-fé e do dever de proteção aos interesses econômicos dos consumidores nesse segmento tão lamentavelmente marcado por abusos e excessos em desfavor dos seus usuários.

Apresentada, pelas operadoras, como uma suposta vantagem para seus clientes, que, teoricamente seriam beneficiados por descontos na aquisição de planos e produtos, as cláusulas de fidelização revelaram-se verdadeiras armadilhas para os consumidores. Na prática, sem informação adequada e transparente sob as verdadeiras condições contratuais, os clientes, em virtude das elevadas multas estabelecidas, se veem impedidos de buscar, junto aos demais agentes do mercado, opções melhores em termos de qualidade e de preço, mesmo que insatisfeitos com os serviços prestados.

Ferramenta abusiva de manutenção de uma base forçadamente cativa de clientes, a fidelização contrasta com o equilíbrio que

deve nortear as relações de consumo e atenta frontalmente contra a liberdade de escolha dos usuários dos serviços de telecomunicações.

Somos, nesse sentido, favoráveis à ideia veiculada pela proposição principal de inovar a legislação consumerista para vedar expressamente o uso desse tipo de cláusula contratual.

No que toca aos dois projetos apensados, entendemos, em linha semelhante à adotada pela Comissão anterior, que suas contribuições devem ser conjugadas na forma de um Substitutivo. Entretanto, sem em nada descurar da bem-intencionada fórmula empregada pela CCTI, preferimos um modelo ligeiramente distinto.

Em relação ao PL n.º 5.389, de 2013, que altera a Lei Geral de Telecomunicações, compreendemos que seu principal aporte é a proibição de mudança de plano de serviços sem a prévia e expressa autorização dos clientes. Não necessariamente conexa com a questão da fidelização, vedar a modificação unilateral do contrato pelas operadoras – atualmente permitida, de modo implícito, pela regulamentação setorial da Anatel – é tema extremamente oportuno, que já vem ocupando a agenda desta Casa e de outros foros responsáveis pela defesa dos interesses dos consumidores.

Todos temos acompanhado o excessivo comportamento dos agentes do mercado de telecomunicações que, sem consulta ou consentimento dos contratantes, simplesmente impõem a seus clientes planos mais onerosos e com franquias mais restritas. Vemos como fundamental, em consequência, incorporar a proibição de alteração unilateral de planos pelas operadoras ao nosso Substitutivo.

Quanto à exigência de um prazo para informação aos clientes sobre o fim do período contratado de fidelização, previsto no PL n.º 5.389, de 2013 e acolhido no Substitutivo da CCTI, deixamos de acatá-la porque esta pressupõe, a *contrario sensu*, admitir como legal a prática que pretendemos, aqui, abolir.

De fato, tanto o referido apensado quanto o Substitutivo anterior objetivam “regulamentar” as cláusulas contratuais de fidelização, estabelecendo algumas condições para a sua utilização no âmbito das telecomunicações. Como já exposto, contudo, partilhamos da percepção que

esse tipo de item contratual não produz, efetivamente, benefícios para o consumidor, mas apenas ganhos para as operadoras. Deve, em decorrência, em lugar de ser disciplinado, ser vedado, em consonância com o espírito da proposição principal.

Em referência ao PL n.º 934, de 2015, que acrescenta dispositivo ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor para proibir a fidelização em qualquer contrato de prestação de serviços, compreendemos que seu amplo espectro de incidência não apenas merece ser acolhido, como deve pautar um dos eixos normativos principais do Substitutivo.

Com efeito, a captura e manutenção forçada de clientes pelos subterfúgios da fidelização e das respectivas multas rescisórias não são comportamentos lesivos exclusivos do setor de telefonia e dados. Embora ganhem dimensão mais dramática nesse setor, essas práticas abusivas estão disseminadas em vários outros segmentos de prestação de serviços.

Nesse passo, sugerimos o acolhimento de todos os projetos na moldura de um Substitutivo, a nosso ver, bastante objetivo, que: i) coíbe a imposição forçada de mudança de planos de serviços aos consumidores de serviços de telecomunicações, uma demanda bastante peculiar desse segmento e ii) caracteriza como prática abusiva – e, portanto, vedada – a inserção de cláusula de fidelização nos contratos de consumo em geral.

Diante dessas considerações, votamos pela **aprovação do Projeto de Lei n.º 5.267, de 2013 e dos apensados Projetos de Lei n.º 5.389, de 2013, e n.º 934, de 2015, na forma do anexo Substitutivo.**

Sala da Comissão, em de de 2016.

Deputado MARCO TEBALDI
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 5.267, de 2013

(Apensados: Projetos de Lei n.º 5.389, de 2013, e 934, de 2015)

Altera a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 e a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, para vedar, nos serviços de telecomunicações, a modificação unilateral de planos de serviços e para proibir cláusulas de fidelização do consumidor em contratos de prestação de serviços.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 72-A:

“Art. 72-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, somente poderão efetuar mudança de plano de serviços com a prévia e expressa autorização dos clientes”.

Art. 2º O art. 39 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes inciso XIV e § 2º, renumerando-se o atual parágrafo único para § 1º:

“Art. 39

.....”

XIV – estipular cláusula de fidelização, nos contratos de prestação de serviços.

.....

§ 2º Para o cumprimento do disposto no inciso XIV, considera-se cláusula de fidelização a exigência de prazo mínimo de vigência do contrato, com a fixação de multa para a rescisão antes do mencionado prazo”. (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em

de 2016

Deputado MARCO TEBALDI
Relator