

## 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, veda, de modo expresso, a utilização de cláusulas de fidelização nos contratos de serviços de telecomunicações.

Em primeiro momento, apresentamos parecer – que não chegou a ser apreciado por este colegiado – no sentido de acolher essa proibição plena de mecanismos de fidelização na telefonia, transformando-a em prática abusiva e estendendo-a a todos os segmentos de consumo.

Após reflexão mais aprofundada sobre o tema, contudo, convencemo-nos de que a oferta de contratos com cláusula de fidelização, por si só, não configura abusividade. Em mercados maduros, a prática se mostra bastante comum e pode, em certas circunstâncias, revelar-se economicamente proveitosa para o consumidor. De fato, ao assegurar a permanência do consumidor por determinado período, o fornecedor tem garantido um fluxo definido de recursos durante o prazo mínimo da contratação, o que lhe permite

planejar investimentos e revertê-los em patamares mais vantajosos ao consumidor.

Nesse sentido, parcela importante da jurisprudência tem-se posicionado pela legalidade da cláusula de fidelidade, desde que ela seja alternativa – ou seja, não compulsória – e que os princípios da transparência e informação sejam atendidos na oferta pelo fornecedor, garantindo a ciência plena e prévia do consumidor sobre todas as condições envolvidas.

Com fundamento nessa compreensão de que a fidelização pode-se revelar benéfica ao consumidor, assegurando-lhe, em contrapartida à permanência no contrato, preços e condições menos onerosas, apresentamos substitutivo que, em lugar de vedar a fidelização, disciplina o instituto de modo a preservar o equilíbrio, a transparência e boa-fé, princípios tão caros às relações de consumo. O eixo principal do nosso substitutivo, nesse ponto, inspira-se na vertente regulamentação sobre o assunto, contida no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, que equaciona a questão, a nosso ver, de modo bastante equilibrado.

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, também prevista no PL n.º 5.389, de 2013, entendemos que a medida contribui para manter a ciência do consumidor sobre as condições contratuais, alertando-o sobre fim

eminente de sua permanência obrigatória e permitindo que proceda a pesquisas junto a outras operadoras na busca de circunstâncias mais proveitosas.

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, aplica-se aqui a mesma posição que defendemos em relação à fidelização na telefonia. O instituto, por si, não traduz abusividade, desde que todas as condições aplicáveis sejam previa e amplamente informadas ao consumidor e que este possa, com absoluta liberdade, optar, ou não, pela adesão à cláusula de permanência mínima.

Nesse passo, sugerimos o acolhimento de todos os projetos na moldura de um substitutivo, que, em caminho parcialmente distinto daquele empregado pela comissão que nos antecedeu: i) disciplina o uso da cláusula de fidelidade (ou contrato de permanência) incorporando e aprimorando regras protetivas hoje residentes no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC e inclui o dever de informar com 30 dias de antecedência o término da fidelização e ii) proíbe a imposição forçada de mudança de planos de serviços aos consumidores de serviços de telecomunicações, uma demanda bastante peculiar e oportuna desse segmento.

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)**

Disciplina o emprego de contratos de permanência no âmbito dos serviços de telecomunicações e altera a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, para vedar a mudança de plano de serviços sem prévia e expressa autorização dos clientes

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei disciplina o emprego de contratos de permanência no âmbito dos serviços de telecomunicações e altera a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, para vedar a mudança de plano de serviços sem prévia e expressa autorização dos clientes.

Art. 2º As prestadoras de serviços de telecomunicações podem oferecer benefícios ao consumidor e, em contrapartida, facultar ao consumidor a opção de permanecer vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

§ 1º O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses.

§ 2º Os benefícios referidos no **caput** devem ser objeto de instrumento próprio, denominado Contrato de Permanência, firmado entre as partes.

§ 3º O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo todas as suas disposições ser prévia e adequadamente informadas ao consumidor e conter claramente:

I – o prazo de permanência aplicável;

II – a descrição do benefício concedido e seu valor;

III – o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e

IV – o Contrato de Prestação de Serviço a que se vincula.

§ 4º As prestadoras deverão informar, por qualquer meio idôneo e efetivo, os consumidores sobre o término do prazo de permanência com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 5º Caso o consumidor não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

Art. 3º Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

Parágrafo único. É vedada a cobrança prevista no **caput** na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo consumidor.

Art. 4º A Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida 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. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2016.

Deputado MARCO TEBALDI  
Relator