



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.267-B, DE 2013 **(Do Sr. Lelo Coimbra)**

Altera a lei nº 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; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação deste e dos de nºs 5389/13 e 934/15, apensados, com substitutivo (relator: DEP. FÁBIO SOUSA); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e dos de nºs 5389/13 e 934/15, apensados, com substitutivo (relator: DEP. MARCO TEBALDI).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;
DEFESA DO CONSUMIDOR E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 5389/13 e 934/15

III - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

IV - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a lei nº 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.

Art. 2º. O art. 39 da lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIV:

“Art. 39.

XIV – estabelecer 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, incluindo a telefonia fixa, a telefonia móvel e o provimento de acesso à internet.” (NR)

Art. 3º. O art. 51 da lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XVII:

“Art. 51.

XVII – estabelecerem obrigação de fidelização do consumidor e o pagamento de multas para o cancelamento antecipado de contratos de prestação de serviços de telecomunicações, incluindo a telefonia fixa, a telefonia móvel e o provimento de acesso à internet”. (NR)

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor brasileiro, uma das legislações do setor mais proeminentes e eficientes do mundo, baseia-se no conceito da hipossuficiência do consumidor nas relações de consumo. Trata-se do reconhecimento da vulnerabilidade do cidadão em suas relações de consumo – e da necessidade de proteções especiais que possam equilibrar essas relações, evitando o cometimento de abusos e incentivando a competitividade nos mais variados segmentos da economia.

Contudo, em alguns setores, marcados por um exacerbado poderio econômico dos seus principais agentes, existem hoje comportamentos anticoncorrenciais que colocam em risco a autonomia e a liberdade de escolha dos consumidores. E talvez seja na área de telecomunicações onde se encontram mais exemplos dessas atividades. Em nenhum outro segmento econômico a prática da fidelização, que impede a livre escolha do consumidor entre este ou aquele prestador de serviço, é tão disseminada quanto no setor de telecomunicações. Como resultado, temos a imposição de uma verdadeira prisão aos usuários dos serviços de telecomunicações, que ficam impossibilitados de trocar de operadora, mesmo que lhes sejam oferecidas mais vantagens e melhores preços por um concorrente de sua operadora atual.

Entendemos que é obrigação desta Casa Legislativa combater a prática da fidelização, por meio da aprovação de proposições que coíbam esse tipo de abuso. É, pois, com esse objetivo primordial que apresento o presente projeto de lei, e conclamo o apoio dos nobres parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 2 de abril de 2013.

Deputado LELO COIMBRA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Seção IV
Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)

XI - *Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

.....

CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

.....

Seção II Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (VETADO);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (VETADO).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. ([Parágrafo com redação dada pela Lei nº 9.298, de 1/8/1996](#))

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.389, DE 2013 **(Do Sr. Anderson Ferreira)**

Acrescenta dispositivos à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar o aviso prévio sobre o término do período de fidelização e proibir a mudança de plano de serviço de telecomunicações sem a autorização expressa dos consumidores.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-5267/2013. EM VIRTUDE DESTA APENSAÇÃO DETERMINO A INCLUSÃO DA COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, QUE SE MANIFESTARÁ ANTES DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta dispositivos à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar o aviso prévio sobre o término do período de fidelização e proibir a mudança de plano de serviço de telecomunicações sem a autorização expressa dos consumidores.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida dos seguintes artigos:

“Art. 72-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações, em qualquer modalidade, que oferecerem serviços com qualquer tipo de fidelização, em pacote de serviços ou não, deverão informar seus clientes sobre o fim dos prazos de fidelização com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Art. 72-B. As prestadoras de serviços de telecomunicações, em qualquer modalidade, somente poderão efetuar mudança de plano de serviços com a expressa autorização dos clientes.” (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

O mercado de telecomunicações no Brasil e em todo o mundo é extremamente dinâmico. A cada momento surgem tecnologias e opções de aparelhos e de planos de serviços oferecidos pelas prestadoras, numa busca incessante de atrair cada vez mais novos clientes, além de manter com planos de fidelização a base dos clientes já conquistados.

Neste cenário de muitas mutações, por diversas vezes os clientes ficam sem saber exatamente o quê e por quanto tempo contrataram seus serviços. Não é incomum ficarmos sem saber se nosso plano ainda está fidelizado e, com isto, deixamos de aproveitar as oportunidades que são oferecidas a todo instante.

Ao elaborarmos a presente proposta, focamos não somente no mercado de telefonia fixa ou móvel, com seus inúmeros usuários espalhados pelos diversos rincões de nosso País, mas também nos demais serviços de telecomunicações, como acesso à Internet, televisão por assinatura e tantos atualmente ofertados pelas prestadoras de serviços. Daí, a proposta de alteração da Lei Geral de Telecomunicações – LGT, que abrange todos os serviços do setor.

O projeto de lei que ora oferecemos à consideração desta Casa Legislativa possui dois pontos que entendemos irem ao encontro dos interesses de grande parcela da população que utiliza cotidianamente os serviços de

telecomunicações. Em primeiro lugar, obrigamos as operadoras a informarem com antecedência mínima de trinta dias o final dos prazos de fidelização dos planos de serviços. O segundo ponto que tratamos refere-se à proibição de alteração de plano de serviços sem a prévia anuência do consumidor.

Quanto à informação prévia do fim da fidelização, temos a certeza de que esta prática vai beneficiar sobremaneira o cidadão. Além de poder buscar novas opções no mercado ao saber que sua fidelização está por vencer, o cliente muito provavelmente será comunicado pela prestadora atual acerca de benefícios adicionais para manter a fidelização por novo período. E, com a comunicação de fim de fidelização em mãos, poderá também negociar com outras prestadoras de serviços condições ainda mais vantajosas.

O segundo ponto que abordamos em nossa iniciativa visa coibir prática abusiva de algumas prestadoras que alteram planos de serviços sem a concordância dos usuários. Embora argumentem que os novos planos possam trazer algumas vantagens, entendemos que tal decisão deve caber exclusivamente aos consumidores. Asseguraremos, assim, que a oferta de novos planos será sempre no sentido da garantia de benefícios para a população.

Não estabelecemos penalidades específicas para o descumprimento dos dispositivos que criamos, pois a Lei Geral de Telecomunicações, que estamos alterando, já dispõe de pesadas sanções em casos de violação de seus preceitos, o que também valerá para os novos artigos que introduzimos.

Na certeza de que estamos aprimorando a legislação em favor de todos os brasileiros, encareço o apoio dos nobres colegas parlamentares para juntos aprovarmos esta iniciativa.

Sala das Sessões, em 16 de abril de 2013.

Deputado Anderson Ferreira

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO III
DAS REGRAS COMUNS

Art. 72. Apenas na execução de sua atividade, a prestadora poderá valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pelo usuário.

§ 1º A divulgação das informações individuais dependerá da anuência expressa e específica do usuário.

§ 2º A prestadora poderá divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, desde que elas não permitam a identificação, direta ou indireta, do usuário, ou a violação de sua intimidade.

Art. 73. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo terão direito à utilização de postes, dutos, condutos e servidões pertencentes ou controlados por prestadora de serviços de telecomunicações ou de outros serviços de interesse público, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Parágrafo único. Caberá ao órgão regulador do cessionário dos meios a serem utilizados definir as condições para adequado atendimento do disposto no *caput*.

PROJETO DE LEI N.º 934, DE 2015
(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Proíbe a estipulação de cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviços.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-5267/2013.

O Congresso Nacional decreta:

Coordenação de Comissões Permanentes - DECOM - P_6748
CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO
PL 5267-B/2013

Art. 1º O art. 39 da Lei nº 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. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A estipulação nos contratos de adesão do chamado prazo de fidelização nada mais é do que uma forma encontrada pelas prestadoras desse serviço de aprisionarem o consumidor que, descontente com a baixa qualidade do serviço ou incapaz de suportar os altos preços cobrados, deseja extinguir o vínculo contratual e, ao tentar fazê-lo, vê-se impossibilitado de tomar uma decisão ante os altos preços cobrados a título de “multa de fidelização”.

Existem casos em que o valor cobrado a título de multa é tão elevado que o consumidor acaba desistindo de cancelar o serviço, do qual não precisa mais ou com o qual está insatisfeito, a fim de não ter de arcar com tamanha despesa.

Em nosso entendimento, esta prática é altamente lesiva ao consumidor, equiparável às práticas abusivas, dispostas pelo art. 39 do Código de Defesa do Consumidor.

Pelo acima exposto, contamos com o apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em 26 de março de 2015.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

**Seção IV
Das Práticas Abusivas**

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: *(“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. *(Inciso com redação dada pela Lei nº 8.884, de 11/6/1994)*

XI - *Dispositivo acrescido pela Medida Provisória nº 1.890-67, de 22/10/1999, transformado em inciso XIII, em sua conversão na Lei nº 9.870, de 23/11/1999*

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. ([Inciso acrescido pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995](#))

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. ([Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999](#))

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

.....

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I – RELATÓRIO

Vem à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática o Projeto de Lei nº 5.267, de 2013, que insere dispositivos no Código de Defesa do Consumidor para proibir a inclusão, nos contratos de prestação de serviços de telecomunicações, de cláusulas que caracterizem a fidelização do consumidor ou que lhe imponham multa rescisória.

O autor, nobre Deputado LELO COIMBRA, assevera, na justificção da iniciativa, que “em nenhum outro segmento econômico a prática da fidelização, que impede a livre escolha do consumidor entre este ou aquele prestador de serviço, é tão disseminada quanto no setor de telecomunicações”. Em sua avaliação, tal prática assemelha-se a uma “prisão aos usuários do serviço”.

Apensados à proposta principal encontram-se duas proposições. O Projeto de Lei nº 5.389, de 2013, oferecido pelo Deputado ANDERSON FERREIRA, que insere dispositivo na Lei nº 9.472, de 1997, Lei Geral de Telecomunicações, para obrigar a operadora a comunicar, com trinta dias de antecedência, quanto ao fim do período de fidelização, vedando a mudança de plano sem prévia anuência do consumidor.

O segundo apenso é o Projeto de Lei nº 934, de 2015, da lavra do Deputado Rômulo Gouveia, proibindo a estipulação de cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviços.

A matéria vem a esta Comissão para exame, consoante o disposto no art. 32, inciso III, do Regimento Interno. Tramitará posteriormente, em caráter terminativo, nas Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Transcorrido o prazo regimental, não foram oferecidas emendas aos textos em análise.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

Os textos em exame tratam de prática adotada há muitos anos no setor de telecomunicações, em especial entre os provedores do Serviço Móvel Pessoal e do Serviço Móvel Especializado.

Essas empresas oferecem programas de fidelização que podem combinar o fornecimento de aparelhos celulares e a oferta de planos de pagamento com descontos, demandando, em contrapartida, que o cliente se obrigue a aderir ao contrato de prestação do serviço por um período de até doze meses. Esse limite encontra-se estabelecido, por exemplo, no art. 40, § 9º, do regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 2007, da Anatel.

Práticas semelhantes são adotadas pelas empresas provedoras do Serviço de Acesso Condicionado, em especial TV a cabo ou por satélite (DTH).

A preocupação dos ilustres autores é por certo legítima. A fidelização prejudica a competição do setor, porque coíbe a possibilidade de o consumidor mudar de operadora se outra empresa lhe fizer oferta mais conveniente, durante o período de fidelização, eventualmente fazendo uso da portabilidade numérica para manter seu número inalterado.

Consideramos, porém, que o texto da proposição principal, Projeto de Lei nº 5.267, de 2013, pode ser aperfeiçoado com a inclusão das importantes disposições oferecidas pelos apensos, o que nos levou a propor um Substitutivo, congregando-as.

Em relação ao primeiro apensado, Projeto de Lei nº 5.389, de 2013, parece-nos relevante acatar suas determinações em relação à proibição da migração entre planos de serviços sem prévia anuência do consumidor.

Essa medida é fundamental, pois, desde o fim de 2014, as operadoras de telefonia móvel estão migrando compulsoriamente os usuários com planos de acesso à Internet com franquia ilimitada de tráfego de dados para outros planos, com franquia limitada. Desse modo, a norma estabelecida nesta proposição colocará um fim a essa prática que tem causado transtornos aos consumidores.

O outro apenso, Projeto de Lei nº 934, de 2015, ao incluir no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – dispositivo vedando a estipulação de cláusulas de fidelização, reforça a ideia da

proposição principal, e amplia o alcance da medida para outros serviços, e não apenas os de telefonia móvel. Assim, consideramos que também deve ser aprovado.

Essas são as disposições constantes do Substitutivo que ora apresentamos.

Outrossim, cumpre ressaltar que este Parecer foi elaborado com base no apresentado nesta Comissão pelo Deputado EFRAIM FILHO, em 29/05/2014, e não apreciado, com o qual concordamos integralmente.

Pelo exposto, votamos pela APROVAÇÃO da proposição principal, Projeto de Lei nº 5.267, de 2013, e pela APROVAÇÃO dos apensados, Projeto de Lei nº 5.389, de 2013, e Projeto de Lei nº 934, de 2015, na forma do SUBSTITUTIVO que ora oferecemos.

Sala da Comissão, em 2 de dezembro de 2015.

Deputado FABIO SOUSA
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 5.267, DE 2013
(Apensados: Projetos de Lei nº 5.389, de 2013 e nº 934, de 2015)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para regulamentar 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.

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para regulamentar 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.

Art. 2º A lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....
VIII – ao prévio conhecimento das condições contratuais para suspensão dos serviços ou cancelamento antecipado do

contrato de prestação correspondente, por qualquer das partes;

.....
*“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.”
 (NR)*

Art. 3º As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, que ofereçam serviços com qualquer tipo de fidelização, em pacote de serviços ou não, deverão adequar-se às disposições desta lei no prazo de cento e vinte dias, contados da sua publicação.

§ 1º As prestadoras de que trata este artigo deverão informar seus clientes sobre o fim do prazo de fidelização com antecedência mínima de trinta dias.

§ 2º São nulas quaisquer cláusulas ou acordos que imponham ônus ou obrigações ao cliente em decorrência das disposições desta lei.

Art. 4º O art. 39 da Lei nº 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. 5º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala da Comissão, em 2 de dezembro de 2015.

Deputado FABIO SOUSA

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 5.267/2013, o PL 5389/2013, e o PL 934/2015, apensados, com substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Fábio Sousa.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Fábio Sousa - Presidente, Sandro Alex, Jorge Tadeu Mudalen e Eduardo Cury - Vice-Presidentes, Afonso Motta, Ariosto Holanda, Bilac Pinto, Cabuçu Borges, Flavinho, Gilberto Nascimento, Jhc, Luciana Santos, Luiz Lauro Filho, Luiza Erundina, Marcelo Aguiar, Margarida Salomão, Paulão, Paulo Henrique Lustosa, Renata Abreu, Roberto Alves, Rômulo Gouveia, Ronaldo Martins, Silas Câmara, Tia Eron, Vitor Lippi, Alexandre Valle, Angela Albino, Carlos Gomes, Evair de Melo, Goulart, João Fernando Coutinho, José Rocha, Lobbe Neto, Miguel Haddad, Milton Monti, Nelson Meurer, Pr. Marco Feliciano, Rogério Peninha Mendonça, Sóstenes Cavalcante e Vinicius Carvalho.

Sala da Comissão, em 16 de dezembro de 2015.

Deputado SANDRO ALEX
Presidente em exercício

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO

PROJETO DE LEI Nº 5.267, DE 2013

(Apensados: Projetos de Lei nº 5.389, de 2013 e nº 934, de 2015)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para regulamentar 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.

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para regulamentar 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.

Art. 2º A lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....
VIII – ao prévio conhecimento das condições contratuais para suspensão dos serviços ou cancelamento antecipado do contrato de prestação correspondente, por qualquer das partes;

.....
*“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.”
 (NR)*

Art. 3º As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, que ofereçam serviços com qualquer tipo de fidelização, em pacote de serviços ou não, deverão adequar-se às disposições desta lei no prazo de cento e vinte dias, contados da sua publicação.

§ 1º As prestadoras de que trata este artigo deverão informar seus clientes sobre o fim do prazo de fidelização com antecedência mínima de trinta dias.

§ 2º São nulas quaisquer cláusulas ou acordos que imponham ônus ou obrigações ao cliente em decorrência das disposições desta lei.

Art. 4º O art. 39 da Lei nº 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. 5º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala da Comissão, em 16 de dezembro de 2015.

Deputado FABIO SOUSA
Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 29 de agosto de 2016.

Deputado MARCO TEBALDI
Relator

**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 29 de agosto de 2016.

Deputado MARCO TEBALDI
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 5.267/2013 e os PLs 5389/2013 e 934/2015, apensados, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Marco Tebaldi.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Marco Tebaldi - Presidente, Marcos Rotta e Maria Helena - Vice-Presidentes, Antônio Jácome, Celso Russomanno, César Halum, Dimas Fabiano, Eros Biondini, José Carlos Araújo, Severino Ninho, Vinicius Carvalho, Weliton Prado, Aureo, Cabo Sabino, Chico Lopes, Deley, João Fernando Coutinho, Júlio Delgado, Marcelo Aro e Paulo Azi.

Sala da Comissão, em 5 de outubro de 2016.

Deputado **MARCO TEBALDI**
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL 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 05 de outubro de 2016.

Deputado **MARCO TEBALDI**
Presidente

FIM DO DOCUMENTO