



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 8.626-A, DE 2017 **(Do Sr. Moses Rodrigues)**

Estabelece como abusiva a cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviços; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emenda (relator: DEP. RODRIGO MARTINS).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:
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 - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Complementação de voto
- Emenda oferecida pelo relator
- Parecer da Comissão
- Emenda adotada pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer como abusiva a cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviços.

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 – estipular cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviço, representada pela exigência de prazo mínimo de vigência do respectivo contrato e contendo a fixação de multa para a rescisão antes do término do mesmo”.
(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 serviço”. (NR)

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

JUSTIFICAÇÃO

A proposta que ora apresentamos tem como objetivo a proteção e defesa do consumidor brasileiro, especialmente, considerando a hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo.

Os contratos de prestação de serviço que contém cláusulas de fidelidade, normalmente, são contratos de adesão patrocinados por grandes empresas, com enorme poderio econômico, o que aprofunda, ainda mais, a vulnerabilidade do consumidor.

A fidelidade nada mais é do que uma troca entre um benefício dado ao consumidor por sua permanência na base de clientes do fornecedor como cliente pagante.

Caso o benefício concedido fosse muito significativo para o consumidor, a cláusula de fidelização seria positiva. No entanto, o comum é o benefício oferecido não ser relevante o suficiente quando comparado com o valor obrigatório a ser pago pelo consumidor no decorrer do período de fidelização.

Na verdade, as empresas utilizam a fidelização para manter cativo o consumidor. O desejo de fidelizar o consumidor é natural e uma prática importante para as empresas. Não obstante, acreditamos que possam existir outras formas mais transparentes de cativar o consumidor, que não obriguem esse consumidor ao pagamento de multa caso deseje encerrar o contrato com o consumidor.

Ante o exposto, pedimos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 19 de setembro de 2017.

Deputado MOSES RODRIGUES

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. [*\(Inciso acrescido pela Lei nº 9.870, de 23/11/1999\)*](#)

XIV - [*\(Vide Lei nº 13.425, de 30/3/2017\)*](#)

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.

.....

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 - infringjam 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.

§ 3º (VETADO).

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 8.626/2017, de autoria do ilustre Deputado Moses Rodrigues, objetiva capitular como abusiva a cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviços.

Para tanto, acrescenta inciso XIV ao art. 39 e inciso XVII, ao art. 51, ambos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para, respectivamente: inserir, no rol de práticas abusivas, a estipulação de cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviços; e prever a nulidade, de pleno direito, desse tipo de pactuação.

A proposição tramita em regime ordinário e submete-se à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania (arts. 24, II e 54, RICD).

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, no prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

II - VOTO DO RELATOR

Por meio do Projeto de Lei nº 8.626/2017, o ilustre Deputado Moses Rodrigues objetiva inserir, no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, duas

previsões que reconhecem a abusividade das cláusulas de fidelização nos contratos de prestação de serviços.

A primeira alteração, objeto do art. 2º da proposição, inclui no rol de práticas abusivas, elencado no art. 39, do CDC, a conduta do fornecedor que estipula cláusula de fidelização, em contratos de prestação de serviços, que consista na exigência de prazo mínimo de vigência do ajuste e que preveja a fixação de multa para a hipótese de rescisão antecipada.

A segunda alteração, objeto do art. 3º da iniciativa, foi inserida no art. 51, do CDC, para reconhecer, como nula de pleno direito, cláusula que estabeleça obrigação de fidelização do consumidor e que imponha o pagamento de multa em caso de rescisão antecipada de contratos de prestação de serviços.

Concordo plenamente com as inserções propostas, que protegem a liberdade de escolha do consumidor, a qualquer tempo da relação contratual. Não se trata, aqui, de restringir a autonomia da vontade do consumidor, mas sim, justamente, resguardá-la, sobretudo quando se trata de de serviços de prestação continuada.

Poderia se argumentar que a fidelização dinamiza as relações concorrenciais, posto que o fornecedor passaria a oferecer mais benefícios ao consumidor “cativo” à sua carteira de serviços. Vislumbro, justamente, o efeito inverso: a prática gera prejuízo à livre-concorrência, pois impede que os agentes econômicos atuantes no mesmo segmento possam apresentar ao consumidor, já acorrentado a um determinado contratante, ofertas mais atrativas.

A cláusula de fidelização escraviza o consumidor e impede a sadia competitividade entre agentes econômicos atuantes em um mesmo segmento de mercado. Ademais, o ganho que o consumidor poderia ter dilui-se na perspectiva de lucro do próprio fornecedor do serviço, de modo que geralmente só um braço da relação efetivamente se beneficia desse tipo de transação: o fornecedor que aprisiona um grupo de consumidores, muitas vezes contra a sua vontade, por um período de tempo unilateralmente estabelecido. A fidelização eleva o custo de troca do consumidor, revelando uma conta que quase nunca fecha favoravelmente ao cliente que permanece “fiel” contra a sua vontade.

Não considero que o dever de informar o consumidor sobre a existência dessas cláusulas no contrato resolva situações como essa, sobretudo quando estamos diante de ajuste adesivo, cuja autonomia da parte fraca da relação é consideravelmente reduzida. Defendo, sim, que o consumidor deve ser livre para se desvincular de uma contratação que não mais atende aos seus interesses. Conclusão contrária subverte completamente a lógica de proteção consumerista.

Ora, as reclamações que vemos de consumidores que, desejosos de romper as amarras da fidelização, buscam os órgãos de defesa e o Poder Judiciário são cada dia mais recorrentes. De fato, muito embora pareça ser vantajosa quando apresentada, a oferta da fidelização, em algum momento da relação contratual, pode impor ao consumidor o mesmo efeito nefasto da já conhecida “venda casada”.

O suposto benefício transforma-se em uma verdadeira dor-de-cabeça quando o consumidor tenta se divorciar, sem êxito, de uma malsucedida relação de consumo, sobretudo quando o serviço não é prestado adequadamente. Bem sabemos como é difícil para o consumidor fazer a prova da má-execução de um serviço; e mais difícil ainda é convencer o fornecedor à rescisão contratual motivada por esse fato.

Reconheço que a matéria é polêmica, a se ver das discussões travadas em inúmeras proposições em trâmite nesta casa, como, por exemplo, o Projeto de Lei nº 5.267, de 2013, e seus apensados. Fato é que cabe ao fornecedor formular estratégias adequadas para cativar a satisfação do consumidor e mantê-lo na sua carteira, por livre e espontânea vontade. Um atendimento bem prestado, por um preço competitivo, certamente é a forma mais saudável de cultivar a clientela. Nada impede que sejam oferecidas comodidades ao consumidor, para mantê-lo sempre satisfeito: o que não se pode é atrelá-las à perenização da relação contratual.

Por todas as razões acima postas, meu voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 8.626, de 2017.

Sala da Comissão, em 19 de dezembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**

Relator

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Em reunião da Comissão de Defesa do Consumidor realizada hoje, durante a discussão do meu parecer ao PL nº 8.626, de 2017, fiz um ajuste na numeração do projeto, alterando o algarismo romano do inciso XIV para inciso XV, que foi incluído pelo projeto no artigo 39 da Lei 8.078/1990, considerando que o XIV já existe no texto da referida Lei.

Em razão do exposto, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 8.626, de 2017, com a emenda de redação anexa.

Sala da Comissão, em 18 de abril de 2018.

Deputado **RODRIGO MARTINS**

Relator

EMENDA DE RELATOR

Dê-se ao art. 2º do projeto em epígrafe a seguinte redação:

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

“Art. 39

XV – estipular cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviço, representada pela exigência de prazo mínimo de vigência do respectivo contrato e contendo a fixação de multa para a rescisão antes do término do mesmo”. (NR)

Sala da Comissão, em 18 de abril de 2018.

Deputado **RODRIGO MARTINS**

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião extraordinária realizada hoje, aprovou, com emenda, o Projeto de Lei nº 8.626/2017, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Rodrigo Martins, que apresentou Complementação de Voto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Jose Stédile - Presidente, Vinicius Carvalho, José Carlos Araújo e João Fernando Coutinho - Vice-Presidentes, Aureo, Carlos Sampaio, Celso Russomanno, César Halum, Eros Biondini, Givaldo Carimbão, Ivan Valente, Marco Tebaldi, Maria Helena, Ricardo Izar, Rodrigo Martins, Weliton Prado, Antonio Brito, Deley, João Carlos Bacelar, Júlio Delgado, Walter Ihoshi e Wolney Queiroz.

Sala da Comissão, em 18 de abril de 2018.

Deputado **JOSE STÉDILE**

Presidente

EMENDA ADOTADA PELA CDC AO PL Nº 8.626, DE 2017

Dê-se ao art. 2º do projeto em epígrafe a seguinte redação:

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

“Art. 39

XV – estipular cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviço, representada pela exigência de prazo mínimo de vigência do respectivo contrato e contendo a fixação de multa para a rescisão antes do término do mesmo”. (NR)

Sala da Comissão, em 18 de abril de 2018.

Deputado **JOSE STÉDILE**

Presidente

FIM DO DOCUMENTO