



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 4.379-A, DE 2016** **(Do Sr. Flavinho)**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer condições para a cobrança de tarifas de planos pós-pagos e a obrigatoriedade de reembolso de créditos não utilizados de planos pré-pagos, em caso de rescisão de contrato de prestação de serviços de telecomunicações; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela rejeição (relator: DEP. ROBERTO ALVES).

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

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para estabelecer condições para a cobrança de tarifas de planos pós-pagos e a obrigatoriedade de reembolso de créditos não utilizados de planos pré-pagos, em caso de rescisão de contrato de prestação de serviços de telecomunicações.

Art. 2º. A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 50-B e :

*“Art. 50-B. Os contratos de prestação de serviços de telecomunicações deverão prever as condições para a cobrança de tarifas nos planos pós-pagos e as formas de reembolso ao usuário de créditos não utilizados em planos pré-pagos, em caso de rescisão de contrato.*

*§ 1º Nos planos pós-pagos, a cobrança da tarifa do último mês de prestação de serviço será proporcional ao número efetivo de dias de prestação, contados até a data do pedido de rescisão, vedada a cobrança de qualquer valor adicional a título de multa por prazo mínimo de permanência ou obrigação de fidelização do consumidor.*

*§ 2º Nos planos pré-pagos, os créditos não utilizados até a data do pedido de rescisão deverão ser integralmente reembolsados ao usuário, em dinheiro, no momento do protocolo do pedido, vedada a cobrança de qualquer valor adicional a título de multa por prazo mínimo de permanência ou obrigação de fidelização do consumidor.*

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

O estímulo à competição foi um dos motivadores da reforma das telecomunicações no Brasil, iniciada com a privatização do sistema Telebrás e posteriormente complementada com a abertura do mercado para novas empresas. Em compasso com este objetivo, diversas outras medidas foram tomadas pelos órgãos reguladores, com o intuito de tornar realidade a competição entre as operadoras. Cite-se, por exemplo, o estabelecimento da portabilidade, que possibilita aos usuários trocar de prestador do serviço sem abrir mão do seu código de assinante. O objetivo final é estimular a oferta de serviços de qualidade, a preços acessíveis, de modo a beneficiar o consumidor.

Contudo, as empresas de telefonia vêm utilizando subterfúgios que, na prática, contrariam o princípio da competição que deveria imperar. Uma das

práticas mais conhecidos é a da fidelização, que penaliza o consumidor em caso de rescisão antecipada do contrato. Contudo, outros artifícios também vêm sendo utilizados, com o mesmo intuito de impedir a migração dos usuários para outras operadoras. Por exemplo, é comum que exista, no mês de rompimento do contrato, a cobrança do valor integral da tarifa, mesmo sem que tenha havido a efetiva prestação do serviço. Há casos extremos, por exemplo, em que a utilização dos serviços por um único dia enseja a cobrança da tarifa relativa ao mês inteiro, gerando prejuízos evidentes ao consumidor. Da mesma forma, no caso de planos pré-pagos, não há o reembolso dos créditos não utilizados aos clientes, no momento da rescisão, o que gera perdas aos usuários.

Para sanar definitivamente esses problemas, apresentamos o presente projeto de lei, que estabelece condições para a cobrança de tarifas de planos pós-pagos e a obrigatoriedade de reembolso de créditos não utilizados de planos pré-pagos, em caso de rescisão de contrato de prestação de serviços de telecomunicações. Para tanto, inserimos novos dispositivos no Código de Defesa do Consumidor, de modo a criar regras que eliminem de uma vez por todas tais práticas anticoncorrenciais corriqueiramente utilizadas pelas operadoras de telefonia. É, pois, com a certeza da conveniência e oportunidade desta proposição que conclamamos o apoio dos nobres Pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 16 de fevereiro de 2016.

**FLAVINHO**  
Deputado Federal - PSB/SP

**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 VI  
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

**Seção I**  
**Disposições Gerais**

.....  
Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante

termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

## **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.

.....  
.....

## **COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

### **I - RELATÓRIO**

Tramita nesta Comissão o Projeto de Lei nº 4.379, de 2016, de autoria do Deputado Flavinho, com o objetivo de alterar a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no sentido de estabelecer condições para a cobrança de tarifas de planos pós-pagos e a obrigatoriedade de reembolso de créditos não utilizados de planos pré-pagos, em caso de rescisão de contrato de prestação de serviços de telecomunicações.

Segundo a justificção para a apresentação da proposta, o objetivo é eliminar mecanismos utilizados pelas prestadoras para fidelizar seus usuários. Esses mecanismos criam dificuldades para a migração dos usuários de uma prestadora a outra, o que pode ser considerado um comportamento anticoncorrencial, em direto prejuízo ao consumidor por limitar suas possibilidades de escolha.

A proposição foi distribuída para exame de mérito à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e à Comissão de Defesa do Consumidor, conforme artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados. Ademais, conforme o artigo 54, do RICD, a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania deve se pronunciar quanto à constitucionalidade e juridicidade da matéria. O projeto está sujeito à apreciação conclusiva pelas comissões, nos termos do art. 24, II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Durante o prazo regimental, não foram apresentadas emendas nesta Comissão e também não se encontram apensos ao texto principal do projeto.

É o Relatório.

### **II - VOTO DO RELATOR**

O Projeto de Lei nº 4.379, de 2016, de autoria do Deputado Flavinho, tem como objetivo ampliar a competição no setor de telecomunicações por meio da proibição de práticas que levem à fidelização do usuário.

A proposta acrescenta artigo à Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, também conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Esse novo artigo estabelece que as cobranças devem ser proporcionais ao serviço utilizado até a rescisão do contrato. No caso de planos pós-pagos, isso significa que o usuário deve

ser cobrado apenas até o dia em que solicitar a rescisão. No caso do pré-pago, como o pagamento é feito antes do consumo, há a necessidade de reembolso dos valores não utilizados.

O projeto de lei visa eliminar práticas que restringem a possibilidade de o usuário fazer livre escolha de sua prestadora de telecomunicações, o que é algo salutar. Entretanto, talvez a imposição de obrigação dessa natureza em lei, na forma pretendida pelo projeto, não seja a melhor opção.

O projeto, ao vedar a “cobrança de qualquer valor adicional a título de multa por prazo mínimo de permanência ou obrigação de fidelização do consumidor”, acaba por eliminar a possibilidade da utilização do instituto de fidelização, o que pode trazer consequências negativas.

Apesar de a fidelização poder parecer um instituto ruim para o consumidor, é importante mencionar que há também benefícios. No caso de telecomunicações, os benefícios estão na aquisição de terminais mais baratos ou até mesmo gratuitamente e em preços de serviço mais acessíveis. Destaca-se ainda que a existência de planos sem fidelização é obrigatória<sup>1</sup>, e que a eliminação da fidelização iria diminuir as possibilidades de escolha dos consumidores. Ademais, a eliminação da fidelização pode ser compreendida como o desincentivo à inclusão digital. Talvez por este motivo, mesmo países com mercados mais maduros que o brasileiro, como o norte americano e o europeu<sup>2</sup>, não eliminaram esse instituto.

A discussão sobre fidelização nos serviços de telecomunicações é antiga no Brasil e em outros países. Tal tema já gerou tanta polêmica no setor que foi abordado pela Anatel no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC<sup>3</sup> sob o nome de prazo de permanência.

A abordagem escolhida pela Agência para a questão foi a de não proibir mecanismos de fidelização, mas regulá-los. Uma das linhas de ação foi garantir ao consumidor o direito de informação, resumidas nas seguintes obrigações às prestadoras:

---

<sup>1</sup> §4º do Art. 57 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, da Anatel.

<sup>2</sup> [http://www.anacom-consumidor.com/pergunta-anacom?0.42300644658834363#\\_48\\_INSTANCE\\_SP52PIfTru64\\_=http://anacom-consumidor.inbenta.com/?c=79](http://www.anacom-consumidor.com/pergunta-anacom?0.42300644658834363#_48_INSTANCE_SP52PIfTru64_=http://anacom-consumidor.inbenta.com/?c=79)

<sup>3</sup> <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

- Os benefícios concedidos em troca de uma vinculação por prazo pré-determinado, bem como as penalidades para não cumprimento desse prazo, devem estar previstos em contrato específico;
- Obrigação de informar de forma clara a incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo;
- No espaço reservado ao consumidor na página da prestadora na internet, deve estar disponível para consulta o término no prazo de permanência;
- Os documentos de cobrança devem informar o término do prazo de permanência.

Além disso, o prazo de permanência foi restrito a 12 meses, exceto para consumidores corporativos em que não há restrição de prazo.

Quanto à forma, vale mencionar que o CDC é normativo geral e não seria salutar acrescentar dispositivo específico para determinado serviço, como o de telecomunicações, em lei de caráter tão amplo. Um aspecto negativo é a possibilidade de surgimento de incompatibilidades entre os serviços prestados aos consumidores. Por exemplo, ao se proibir mecanismos de fidelização para serviços de telecomunicações, esses mecanismos, por coerência, deveriam também ser vedados para outros serviços. Para se evitar questionamentos dessa natureza, uma opção seria acrescentar um artigo na Lei Geral de Telecomunicações, LGT, e não no CDC.

Apesar de a LGT ser talvez a lei mais indicada para um dispositivo da natureza pretendida, uma imposição legal não seria ainda o mais adequado. Isso porque o setor de telecomunicações é extremamente dinâmico e novos modelos de negócio surgem constantemente. Assim, como a lei é dispositivo perene, ela deve se ater a questões mais gerais, deixando aspectos operacionais para normas cuja revisão é mais rápida, como regulamentos da agência reguladora.

No que se refere à justiça na devolução de créditos de planos pré-pagos e de valores pagos em planos pós-pagos, entendemos que já há norma que trata da questão. O RGC impede que haja cobrança após o pedido de cancelamento,

obriga a prestadora a notificar o usuário caso haja créditos a serem devolvidos e, ainda, determina a devolução em dobro no caso de cobrança indevida<sup>4</sup>. Desta forma, o dispositivo regulamentar é bastante detalhado, protegendo, inclusive, o usuário contra possíveis ineficiências da prestadora no cancelamento. Nesse sentido, acredito que disposição legal como a proposta não traria benefícios, além de trazer incoerências e possíveis entraves a modelos de negócios inovadores.

Considerando o exposto, votamos pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 4.379, de 2016.

Sala da Comissão, em 20 de Novembro de 2018.

Deputado ROBERTO ALVES  
Relator

### III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 4.379/2016, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Roberto Alves.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Arolde de Oliveira e Roberto Alves - Vice-Presidentes, Afonso Motta, Celso Pansera, Cesar Souza, Eduardo Cury, Fabio Reis, Jorge Tadeu Mudalen, Luciana Santos, Luiza Erundina, Marcos Soares, Missionário José Olímpio, Rodrigo de Castro, Ronaldo Martins, Sandro Alex, Takayama, Tia Eron, Vitor Lippi, Bilac Pinto, Claudio Cajado, Fábio Sousa, Izalci Lucas, Jefferson Campos, João Fernando Coutinho, Josias Gomes, Josué Bengtson, Lobbe Neto, Luiz Lauro Filho, Milton Monti, Odorico Monteiro, Thiago Peixoto e Valtenir Pereira.

Sala da Comissão, em 12 de dezembro de 2018.

Deputado GOULART  
Presidente

**FIM DO DOCUMENTO**

---

<sup>4</sup> Arts. 14 e 15 combinados com Arts. 85 e 87 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, da Anatel.