

## **PROJETO DE LEI Nº           , DE 2019**

(Do Sr. JOSÉ NELTO)

Dispõe sobre a utilização e a validade de pontos acumulados em programas de fidelidade instituídos por fornecedores de produtos ou serviços.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a utilização e a validade de pontos acumulados pelo consumidor em programas de fidelidade ou em redes de programas de fidelidade instituídos por fornecedores de produtos e serviços.

Art. 2º Os pontos acumulados em programas de fidelidade ou redes de programas de fidelidade instituídos por fornecedores de produtos e serviços devem ser creditados em conta de titularidade do consumidor e a sua utilização ou transferência não pode se condicionar a termo inicial nem à existência de saldo mínimo.

Art. 3º É vedado aos fornecedores de produtos e serviços que instituem ou administrem programas de fidelidade ou redes de programas de fidelidade a estipulação de prazo inferior a quatro anos para expiração de pontos acumulados pelo consumidor, a contar da data em que foram creditados.

Parágrafo único. O consumidor deve ser alertado, por escrito e com antecedência mínima de noventa dias, sobre a expiração de pontos creditados em sua conta.

Art. 4º O descumprimento aos termos desta lei sujeita o infrator às medidas previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

Art. 5º Esta lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação oficial.

## JUSTIFICAÇÃO

Os programas de fidelidade ou de recompensa representam eficiente ferramenta de marketing, amplamente utilizada pelo mercado, para incentivar o retorno do consumidor ao estabelecimento. Longe de ser mera liberalidade, esse investimento na satisfação do cliente se baseia em uma contrapartida relacional, que exige do consumidor um comportamento de repetição de compra ou de consumo para que faça jus aos benefícios inerentes ao programa.

Trata-se, portanto, de verdadeiro ajuste bilateral, posto que conta com a aderência do beneficiário aos seus termos, embora adesiva e unilateralmente impostos. Essa estratégia pode, inclusive, elevar o custo de troca do consumidor, que, por vezes, deixa de buscar outros fornecedores, com ofertas até mais atrativas, para optar repetidamente por determinada marca, estabelecimento ou rede, no único intuito de acumular pontos no programa de recompensa a que esteja atrelado.

E um mesmo fornecedor pode direcionar o consumidor a optar pelo produto mais caro com o fim de obter benefícios vinculados ao programa. É muito comum, por exemplo, companhias aéreas oferecerem diferentes perfis de tarifa, sendo que aqueles com preço mais elevado permitem maior acúmulo de pontos nos programas de recompensa vinculados, enquanto outros perfis de passagens promocionais não oferecem qualquer vantagem relacionada à fidelização.

Ora, em uma realidade de mercado assentada no lucro, é intuitiva a conclusão de que o consumidor é quem arca, direta ou indiretamente, com o custo desses programas que anunciam “recompensar” a sua fidelidade. Partindo dessa premissa e reconhecendo que se trata de uma relação com ônus para o consumidor, é que defendemos o direito de este fruir os pontos que adquiriu, em um intervalo justo, razoável e com parâmetro legal – e não conforme regras definidas unilateralmente por cada fornecedor.

Propomos, dessa forma, um prazo mínimo de quatro anos para a expiração de pontos acumulados pelo consumidor em programas de fidelidade, sejam eles individuais ou estruturados em rede (os chamados

“programas de coalizão”). Sustentamos, também, que a utilização dos pontos não se sujeite a termo inicial nem a saldo mínimo existente em conta, considerando que, tendo arcado com o ônus dessa aquisição, o consumidor deve fazer jus à livre utilização dos pontos creditados em seu nome.

Firmes no sentido que a medida protege o consumidor de abusos em práticas de fidelização comercial, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação do presente projeto.

Sala das Sessões, em        de        de 2019.

Deputado **JOSÉ NELTO**  
(PODEMOS/GO)