



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 3.299, DE 2015** **(Do Sr. Heuler Cruvinel)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de os fornecedores de serviços prestados de forma contínua estenderem o benefício de novas promoções aos clientes preexistentes.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-2956/2015.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam os fornecedores de serviços prestados de forma contínua obrigados a conceder a seus clientes preexistentes os mesmos benefícios de promoções posteriormente realizadas.

Parágrafo único. Para os efeitos desta lei, enquadram-se na classificação de prestadores de serviços contínuos, dentre outros

.I - concessionárias de serviço telefônico, energia elétrica, água, gás e outros serviços essenciais;

II - operadoras de TV por assinatura;

III - provedores de internet;

IV - operadoras de planos de saúde;

V - Serviço privado de educação;

VI- outros serviços prestados de forma contínua aos consumidores:

Art. 2º A extensão do benefício de promoções realizadas pelas empresas prestadoras de serviço a seus antigos clientes será automática, a partir do lançamento da promoção, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor após decorridos 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

## **JUSTIFICAÇÃO**

O Consumidor por principio é vulnerável perante o fornecedor de produtos e serviços, uma vez que este, no sistema capitalista, impõe sua vontade no mercado de consumo, fazendo com que os consumidores, se sujeitem quando

necessitam contratar as regras estabelecidas que vão desde as limitações de escolhas por conta a padronização de produtos e serviços, a te o modelo contratual estabelecido.

Dessa forma, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor é a principal razão da existência e do desdobramento dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, preponderantemente protecionista, ou seja, se o consumidor é a parte vulnerável, faz-se mister equacionar sua relação perante o fornecedor (princípio da isonomia) e, portanto, deve-se protegê-lo

A vulnerabilidade do consumidor se mostra patente quando empresas prestadoras de serviço lançam com grande alarde promoções imperdíveis para captar novos clientes, simplesmente ignorando a existência dos consumidores angariados no passado, muitas vezes com fidelizações por determinado período de tempo. Ao procurarem as empresas para ver os benefícios de novas promoções serem estendidos aos antigos clientes, as respostas ouvidas pelos consumidores são invariavelmente negativas, sempre com as mais infundadas justificativas, como as de que o pacote adquirido pelo cliente antigo é diferente da promoção lançada ou de que o “sistema” da companhia não permite estender o benefício de promoções a antigos clientes.

Não obstante, é dever do fornecedor de serviços atender satisfatoriamente a todos os seus consumidores, mormente após a assinatura do contrato de prestação de serviço, não podendo o consumidor ser reduzido a apenas um número na planilha de contabilidade dessas empresas. Nesse sentido, a garantia dos benefícios de novas promoções a antigos clientes deve ser uma imposição legal aos prestadores de serviços prestados de maneira contínua, como forma de assegurar minimamente o direito de isonomia entre os vários consumidores de uma empresa.

Aliás, a propositura ora apresentada acabou coincidentemente sendo matéria de normatização da ANATEL para os serviços de telecomunicações, em recente resolução publicada por aquele órgão, a de nº 632/2014, como se vê:

*“Art. 46. Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta:*

Isto posto, a presente proposição apresentada por este parlamentar é mais abrangente, por envolver outros serviços essenciais além dos previstos na resolução da ANATEL, exclusivos para os serviços de telecomunicações, e ainda possuirá caráter mais perene e eficaz, por se tratar de uma lei federal a ser aprovada por esta Casa.

Por fim, dada à relevância do tema é que ora apresentamos esta proposição, esperando contar com o indispensável apoio dos nossos ilustres pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 14 de outubro de 2015.

**Deputado Federal HEULER CRUVINEL**

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

### **RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014**

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º O Regulamento mencionado no art. 1º entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da publicação desta Resolução.

§ 1º As obrigações constantes do Regulamento serão plenamente exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas:

I - No prazo de 8 (oito) meses, as dispostas no:

a) Título III: art. 10; e,

b) Título IV: art. 48.

II - No prazo de 12 (doze) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 21, 22 e 26;

b) Título IV: art. 44; e,

c) Título V: arts. 62 e 74, caput, incisos I, II, III, IV, V, VII e IX. [\(Retificação publicada no DOU de 7/7/2014\)](#)

III - No prazo de 18 (dezoito) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 12, 34, 38, 39 e 40; e,

b) Título V: art. 80.

IV - No prazo de 24 (vinte e quatro) meses, as dispostas no:

a) Título V: art. 74, inciso VIII e parágrafo único. [\(Retificação publicada no DOU de 7/7/2014\)](#)

§ 2º As disposições do Título VI do Regulamento entram em vigor imediatamente, na data da publicação desta Resolução.

Art. 3º Aprovar, na forma do Anexo II a esta Resolução, alteração nos Regulamentos nele previstos.

§ 1º O Anexo II entra em vigor no prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da publicação desta Resolução.

§ 2º Em caso de conflito entre as disposições vigentes do Regulamento mencionado no art. 1º e os demais dispositivos regulamentares elencados ou não no Anexo II, terão precedência os do Regulamento aprovado por esta Resolução.

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

JOÃO BATISTA DE REZENDE  
Presidente do Conselho

## ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

### REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

#### TÍTULO IV DA OFERTA

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

Art. 46. Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

Art. 47. A comparação de ofertas de serviços de telecomunicações pode ser promovida por qualquer interessado.

.....  
.....

**FIM DO DOCUMENTO**