

PROJETO DE LEI Nº , DE 2019

(Do Sr. JULIO CESAR RIBEIRO)

Dispõe sobre a cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviços de telecomunicações.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a cláusula de fidelização nos contratos de prestação de serviços de telecomunicações e estabelece sanções para seu descumprimento.

Art. 2º Ficam as prestadoras de serviços de telecomunicações obrigadas a incluir, nos instrumentos contratuais celebrados com os usuários, cláusula que desobrigue o consumidor do pagamento de multas, encargos e quaisquer outros ônus em caso de rescisão fundamentada em falha na prestação dos serviços pela prestadora.

§ 1º A falha na prestação de serviço ficará caracterizada quando houver expresse descumprimento, pela empresa, de cláusula contratual ou das normas expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações ou pelos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.

§ 2º Caberá às prestadoras de serviços de telecomunicações provar que as hipóteses de descumprimento previstas no parágrafo anterior não ocorreram no caso concreto.

Art. 3º O descumprimento das disposições previstas nesta lei sujeita o infrator às penalidades previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

JUSTIFICAÇÃO

É sabido 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 que lhe permite planejar investimentos e revertê-los em patamares mais vantajosos ao consumidor.

Nesse sentido, a jurisprudência tem admitido pacificamente a 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.

Situação diversa, contudo, ocorre quando a fornecedora dos serviços fidelizados não cumpre com seu dever de qualidade e, ainda assim, requer que o consumidor insatisfeito responda pelas multas e encargos incidentes sobre a rescisão antecipada. Essa prática, lamentavelmente, tem sido muito frequente nos contratos de telefonia fixa, móvel e de banda larga.

Nosso objetivo é conceber uma lei que, distante de proibir a fidelização, seja eficaz para isentar o consumidor dos ônus decorrentes das cláusulas de fidelidade nos contratos de serviços de telecomunicações em caso de má prestação dos serviços.

Em verdade, lei com esse teor não seria necessária, se nossos fornecedores e nossas instâncias administrativas e judiciais de proteção e defesa do consumidor aplicassem, de modo efetivo, as prescrições legais já vigentes. Ora, ao prestar serviços de má qualidade, o fornecedor está descumprindo suas obrigações contratuais, dando margem, na esteira do nosso Código Civil, à exceção de contrato não cumprido (art. 476). Ou seja, como descumpriu uma obrigação básica de sua responsabilidade, não pode exigir que a outra parte cumpra com a sua, o que significa que não pode demandar que o consumidor arque com os ônus da cláusula de fidelidade em caso de rescisão.

Da mesma forma, sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor (CDC), três disposições disciplinam a matéria e eximiriam o consumidor dos encargos definidos na fidelização na hipótese de falha na prestação dos serviços. Em primeiro

lugar, deve-se enfatizar que as fornecedoras de serviços de telecomunicações são concessionárias de serviços públicos e, como tais, estão obrigadas a prestar serviços públicos adequados e eficazes (art. 6º, X).

Em segundo, o art. 18 do CDC determina que os fornecedores respondem pelos vícios de qualidade nos serviços ofertados, podendo o consumidor, em caso de má prestação, exigir a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Em terceiro, a previsão de cobrança de multa rescisória em situações em que há má prestação de serviços é cláusula nula, nos termos do art. 51, IV, do Código, uma vez que traduz uma modalidade das estipulações “consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”.

Não obstante, tendo em vista que a aparente generalidade desses dispositivos não tem sido suficiente para prevenir e reprimir as condutas abusivas das operadoras, que persistem cobrando multas de fidelidade mesmo quando seus serviços não são prestados a contento, é preciso aprovar norma específica para o tema, na esteira do que fez, recentemente, o Estado do Rio de Janeiro na Lei n.º 8.551, de 2019, que libera, “do contrato de fidelização, o consumidor, no caso de má prestação de serviço por parte da empresa concessionária”.

Entendemos que este projeto, inspirado nessa legislação estadual, contribuirá para fortalecer o aparato normativo de proteção e defesa do consumidor de serviços de telecomunicações e, por tal motivo, contamos com a colaboração dos ilustres Pares para seu aprimoramento e aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2020.

Deputado JULIO CESAR RIBEIRO

