



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.618, DE 2020

(Do Sr. Julio Cesar Ribeiro)

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

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-381/2019.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 expresso 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

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 III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos

incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. [Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação](#)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

CAPÍTULO IV DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

.....

Seção III Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

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 - 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 vantagem 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 o 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).

LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002

Institui o Código Civil.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

PARTE ESPECIAL

LIVRO I DO DIREITO DAS OBRIGAÇÕES

TÍTULO V DOS CONTRATOS EM GERAL

CAPÍTULO II DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

Seção III Da Exceção de Contrato não Cumprido

Art. 476. Nos contratos bilaterais, nenhum dos contratantes, antes de cumprida a sua obrigação, pode exigir o implemento da do outro.

Art. 477. Se, depois de concluído o contrato, sobrevier a uma das partes contratantes diminuição em seu patrimônio capaz de comprometer ou tornar duvidosa a prestação pela qual se obrigou, pode a outra recusar-se à prestação que lhe incumbe, até que aquela satisfaça a que lhe compete ou dê garantia bastante de satisfazê-la.

LEI Nº 8.551, DE 4 DE OUTUBRO DE 2019

Dispõe sobre a inclusão de cláusula nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel, e dá outras providências.

O Governador do Estado do Rio de Janeiro

Faço saber que a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica estabelecida a obrigatoriedade de inclusão de cláusulas nos contratos de adesão aos serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel e de banda larga móvel, no Estado do Rio de Janeiro, liberando, do contrato de fidelização, o consumidor, no caso de má prestação de serviço por parte da empresa concessionária.

Parágrafo único. A má prestação de serviço por parte da empresa concessionária ficará caracterizada quando houver expresse descumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais ou de regras estabelecidas pela Agência Reguladora competente.

Art. 2º A empresa deverá incluir cláusula de rescisão contratual, sem ônus, por má qualidade do serviço, independente dos prazos de fidelização.

Art. 3º Caberá às prestadoras de serviços, a que se refere esta lei, o ônus da prova pelo não descumprimento de qualquer obrigação prevista no contrato ou pela não frustração das legítimas expectativas do contratante quanto à qualidade de prestação do serviço.

Art. 4º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, devendo a multa ser revertida para o Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON.

Art. 5º É de competência do PROCON/RJ, em convênio com os PROCONs municipais, a fiscalização para o cumprimento das disposições contidas nesta lei e a aplicação da penalidade de multa prevista.

Art. 6º O Poder Executivo regulamentará a presente lei.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 04 de outubro de 2019

WILSON WITZEL
Governador

FIM DO DOCUMENTO