

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 400, DE 2020

Apensados: PL nº 3.351/2020 e PL nº 2.470/2021

Dispõe sobre a obrigatoriedade do cancelamento da multa de fidelidade inserida no contrato firmado com consumidor dos serviços de telefonia fixa e móvel, quando esse perder o vínculo empregatício após a adesão ao respectivo contrato.

**Autor:** Deputada EDNA HENRIQUE

**Relator:** Deputado NEREU CRISPIM

### I - RELATÓRIO

Cuida-se de Projeto de Lei, de autoria da Deputada Edna Henrique, que dispõe sobre a obrigatoriedade do cancelamento da multa de fidelidade inserida no contrato firmado com consumidor dos serviços de telefonia fixa e móvel, quando esse perder o vínculo empregatício após a adesão ao respectivo contrato.

Foram apensados à proposição principal o Projeto de Lei nº 3.351/2020 e o Projeto de Lei nº 2.470/2021, de autoria dos Deputados Eduardo da Fonte e Aline Gurgel, respectivamente. Os projetos em exame tratam, em suma, da fidelização em contratos de prestação de serviços de telecomunicações e da aplicação de multas em caso de cancelamento.

Houve, então, distribuição às Comissões de Defesa do Consumidor; Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54 RICD), estando sujeito à apreciação conclusiva pelas Comissões, nos termos do art. 24, inciso II, do RICD, com regime de tramitação ordinária, nos moldes do art. 151, inciso III, do RICD.



Ao fim do prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto nesta Comissão de Defesa do Consumidor (CDC).

É o relatório.

## II - VOTO

Os projetos de lei em análise têm como objetivo comum a proteção do consumidor diante das denominadas cláusulas de fidelização em contratos de prestação de serviços de telecomunicações e da aplicação de multas em caso de cancelamento antes do prazo previsto.

Conforme regulamentação da Anatel, as prestadoras podem oferecer benefícios ao consumidor em troca de uma vinculação a ela por um prazo mínimo que não poderá ultrapassar 12 meses. Caso o consumidor opte por se fidelizar e durante o período da fidelização queira desistir, a prestadora poderá cobrar dele multa proporcional ao tempo restante para o fim do contrato e ao benefício recebido. A multa não será devida se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal da prestadora. (arts. 57 a 59 da Resolução nº 632/2014 da Anatel).<sup>1</sup>

Ocorre que, em determinadas situações, alheias à vontade do próprio consumidor, este se vê sem condições de arcar com os custos anteriormente assumidos perante um prestador de serviço. Nesta pandemia, por exemplo, inúmeros foram os cidadãos que perderam seus empregos e não puderam mais pagar suas contas de telefone, planos de televisão por assinatura e internet.

Apesar de citar a pandemia como exemplo, fato é que o desemprego no nosso país, infelizmente, é um problema estrutural que se agravou nestes últimos anos e demandará tempo para se recuperar, assim como a própria economia do nosso país.

Por isso, precisamos proteger os consumidores que, quando estão empregados, contratam um serviço com fidelização, mas acabam por

<sup>1</sup> Disponível em: < <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/conheca-seus-direitos/banda-larga/fidelizacao> > Acessado em 3 de jun. de 2022.



serem demitidos antes do prazo determinado nestes contratos e ficam sem condições de honrar com os valores assumidos.

Ora, uma pessoa que perde seu emprego precisa se reorganizar financeiramente para garantir a subsistência de sua família e, certamente, precisará cancelar serviços supérfluos, ou ao menos diminuir os respectivos custos. Na verdade, manter estes contratos, em detrimento da alimentação, saúde e moradia, ou simplesmente se tornar inadimplente é que configuraria completa falta de responsabilidade do consumidor e não o seu pedido cancelamento.

Diante desse cenário, não é razoável que os prestadores de serviços de telefonia, televisão por assinatura e internet, possam cobrar multas pelo cancelamento de contratos com previsão de fidelização, quando este não decorre da livre e espontânea vontade do usuário, mas da perda do emprego e, por consequência, de seu poder aquisitivo.

Assim sendo, a fim de atender aos anseios destes consumidores e resguardar as prestadoras de serviços, consideramos salutar que haja comprovação de perda do vínculo empregatício após a contratação do serviço que se busca cancelar por meio de documentos idôneos. Entendemos relevante, ainda, ampliar o escopo da proposição para abranger todos os serviços de telecomunicações e não apenas telefonia, aumentando a proteção ao consumidor. Em vista disso, apresentamos um Substitutivo incluindo estes pontos.

Pelas razões ora postas, manifestamo-nos pela aprovação do Projeto de Lei nº 400, de 2020, e de seus apensados, Projeto de Lei nº 3.351/2020 e Projeto de Lei nº 2.470/2021, na forma do Substitutivo em anexo.

Sala das Sessões, em        de        de 2022.

NEREU CRISPIM

2022-4977

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**



**SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 400, DE 2020**  
**Apensado: PL nº 9.388/2017**

Dispõe sobre a obrigatoriedade do cancelamento da multa de fidelidade inserida no contrato firmado com consumidor dos serviços de telecomunicações, quando esse perder o vínculo empregatício após a adesão ao respectivo contrato.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a obrigatoriedade do cancelamento da multa de fidelidade inserida no contrato firmado com consumidor dos serviços de telecomunicações, na hipótese de esse perder o vínculo empregatício após a adesão ao respectivo contrato.

Art. 2º As concessionárias dos serviços de telecomunicações ficam obrigadas a cancelar a multa contratual de fidelidade inserida no contrato firmado com consumidor, na hipótese de esse comprovar que perdeu o vínculo empregatício após a adesão ao respectivo contrato.

§1º A comprovação de que trata o caput deste artigo será realizada mediante a apresentação da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou outro documento hábil que comprove a demissão posterior à adesão ao contrato.

§2º O consumidor deverá firmar declaração de ciência de que prestar informação falsa configura crime de falsidade ideológica, conforme previsto no art. 299 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

Art. 3º O não cumprimento desta lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

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



Sala das Sessões, em        de        de 2022.

NEREU CRISPIM

2022-4977

