



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

# **PROJETO DE LEI N.º 2.311, DE 2024**

**(Do Sr. Duda Ramos)**

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para vedar a cobrança de contratos de fidelidade no setor de telecomunicações.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-3351/2020.

**APRECIAÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

## **PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Gabinete do Deputado Federal **Duda Ramos - MDB/RR**

Apresentação: 11/06/2024 18:06:44.223 - Mesa

PL n.2311/2024

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2024**  
(Do Sr. DUDA RAMOS)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para vedar a cobrança de contratos de fidelidade no setor de telecomunicações.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para vedar a cobrança de contratos de fidelidade no setor de telecomunicações.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“Art. 71-A. Fica vedada a cobrança de qualquer valor relacionado à fidelização do consumidor nos contratos de prestação de serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. As operadoras de serviços de telecomunicações não poderão impor cláusulas de fidelidade nos contratos de prestação de serviços, sendo nulas de pleno direito as cláusulas que contrariem o disposto neste artigo, respeitados os contratos firmados até a data da publicação desta Lei, na forma da regulamentação.

Art. 71-B. O descumprimento do disposto no Art. 71-A sujeitará a prestadora de serviços de telecomunicações às seguintes penalidades:

I - Multa no valor de até R\$ 1.000,00 (hum mil reais) por contrato que contenha cláusula de fidelidade;



II - Obrigação de devolver em dobro ao consumidor os valores cobrados indevidamente em virtude da cláusula de fidelidade;

III - Suspensão temporária da autorização para a prestação de novos contratos de serviço até a completa adequação ao disposto no Art. 71-A.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias após a sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

As cláusulas de fidelidade, que vinculam os consumidores a um período determinado de permanência com uma prestadora de serviços de telecomunicações, restringem a liberdade de escolha dos consumidores. Essa limitação impede que os consumidores mudem para outra prestadora que ofereça melhores condições ou serviços de qualidade superior, comprometendo assim os direitos básicos de livre escolha e satisfação.

Além disso, a prática de fidelização dificulta a concorrência no mercado de telecomunicações. Ao criar barreiras para a entrada de novas empresas e dificultar o desenvolvimento de concorrentes, essas cláusulas contrariam os princípios estabelecidos pela Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011, que visa proteger a ordem econômica e assegurar uma competição justa. Um mercado menos competitivo tende a estagnar, prejudicando a inovação e a melhoria dos serviços oferecidos.

Do ponto de vista da proteção ao consumidor, as cláusulas de fidelidade podem ser consideradas práticas abusivas, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC- Lei nº 8.078/90) e pela Lei nº 12.529/2011, no inciso IV do § 3º do art. 36, que define como infração à ordem econômica “criar dificuldades à constituição, ao funcionamento ou ao desenvolvimento de empresa concorrente ou de fornecedor, adquirente ou financiador de bens ou serviços”.



\* C D 2 4 2 7 1 7 1 8 9 1 0 0 \*

Ademais, o art. 173, inciso 4º, da Constituição de 88 objetiva coibir o abuso do poder econômico. Esses são os termos da Carta Magna: “A lei reprimirá o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros.”

Dois diplomas dão ao consumidor dos serviços de telefonia o direito à liberdade de escolha do fornecedor: o primeiro, o art. 6.º, II, do CDC, que institui o direito de livre escolha como direito básico e, o segundo é o artigo 3.º, da Lei Geral de Telecomunicações (LGT-Lei Federal 9.472/97), que assim estabelece: “Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço”.

Estas leis ressaltam a importância de garantir que os consumidores não sejam prejudicados por práticas que dificultem a concorrência e limitem suas opções. Assim, “a cláusula de fidelidade “cria dificuldades” aos concorrentes e afeta, ipso facto, os consumidores”, conforme artigo publicado por Guilherme Fernandes Neto, mestre e doutor pela PUC/SP<sup>1</sup>. Entretanto, a realidade atual é diversa do que diz a legislação, posto que o artigo 58, § 2 da Resolução 632/2014 da Anatel<sup>2</sup>, prevê que, após decorridos 12 meses, a empresa não poderá cobrar multa por quebra de fidelidade, durante os primeiros 12 meses, caso haja falha na prestação do serviço, também não poderá ser cobrada multa. Acreditamos que a referida norma infralegal inclusive exorbita do poder regulamentador e deve ser alterada.

Vale mencionar um precedente legal desta Lei, em 2018, em que o Supremo Tribunal Federal julgou um caso importante que reforça a necessidade desta regulamentação. Ao examinar o pedido da Associação Brasileira de Concessionárias de Serviço Telefônico Fixo Comutado (Abrafix) para exame da Constitucionalidade de Lei Estadual 7.872/2018, do RJ, o STF decidiu que cláusulas de fidelidade em contratos de telecomunicações podem ser consideradas abusivas, especialmente quando limitam de forma desproporcional a liberdade de escolha do consumidor<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Ver: [https://www.guilhermefernandes.pro.br/site\\_media/uploaded/article/Clausula\\_de\\_Fidelidade.pdf](https://www.guilhermefernandes.pro.br/site_media/uploaded/article/Clausula_de_Fidelidade.pdf)

<sup>2</sup> Ver: <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

<sup>3</sup> Ver: <https://www.migalhas.com.br/quentes/329708/supremo-valida-lei-que-proibe-fidelizacao-nos-contratos-de-prestacao-de-servicos>



\* C D 2 4 2 7 1 7 1 8 9 1 0 0

De acordo com Rosa Weber, ministra relatora do pedido da Abrafix, a iniciativa estadual tem respaldo no sistema de proteção CDC, cujo art. 6º assegura, como direito básico do consumidor: "V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas". Por fim, a proibição das cláusulas de fidelidade incentivaria as operadoras a melhorar continuamente a qualidade de seus serviços para reter os clientes. Em mercados mais competitivos, observou-se que a ausência de barreiras contratuais leva a um aumento na satisfação do consumidor e à inovação tecnológica.

Portanto, estamos apresentando esta proposta de lei, inspirada em projeto de lei anterior do então Deputado Irapuan Teixeira, para promover a inserção do Art. 71-A na Lei Geral de Telecomunicações. O Projeto de Lei altera a Lei Geral de Telecomunicações para proibir os contratos de fidelidade no setor. Ele impede operadoras de impor cláusulas de fidelidade, tornando-as nulas de pleno direito. Prevê multas de até R\$ 1.000,00 por infração, devolução em dobro de valores cobrados indevidamente e suspensão temporária de novos contratos para quem descumprir. A lei entra em vigor 90 dias após a publicação.

A medida promoverá um ambiente mais justo e competitivo, beneficiando tanto os consumidores quanto o mercado de telecomunicações como um todo, razão pela qual pedimos o apoio dos Nobres Colegas para aprovação desta proposta de lei.

Sala das Sessões, em 11 de junho de 2024.

Deputado DUDA RAMOS

2024-4157





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI  
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

**LEI N° 9.472, DE 16  
DE JULHO DE  
1997**

<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:1997-07-16;9472>

**FIM DO DOCUMENTO**