



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

Apresentação: 07/08/2025 13:33:10.603 - Mesa

PL n.3804/2025

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025
(Do Sr. DUDA RAMOS)

Proíbe cláusulas de fidelização contratual na prestação de serviços de telecomunicações e serviços digitais agregados, estabelece regras de transparência contratual, reforça a atuação regulatória da Anatel e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica vedada, em todo o território nacional, a inclusão de cláusulas de fidelização contratual nos contratos de prestação de serviços de telecomunicações, notadamente nos serviços de:

- I – telefonia fixa e móvel;
- II – internet banda larga;
- III – televisão por assinatura;
- IV – quaisquer serviços digitais agregados ou vinculados ao contrato principal, como streaming, antivírus, armazenamento em nuvem, entre outros.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se cláusula de fidelização aquela que impõe ao consumidor obrigação de permanência mínima junto à prestadora de serviço, sob pena de pagamento de multa, resarcimento ou qualquer outro ônus contratual em caso de rescisão antecipada.

Parágrafo único. São igualmente vedadas cláusulas ou práticas que, ainda que sob outra denominação ou forma, resultem em limitação à liberdade de cancelamento, migração ou portabilidade, incluindo:



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD256465852800>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Duda Ramos



* C D 2 5 6 4 6 5 8 5 2 8 0 0 *

- I – cobranças retroativas por supostos benefícios concedidos;
- II – restrições indiretas à troca de plano ou prestadora;
- III – criação de taxas de "desvinculação promocional" ou similares.

Art. 3º As prestadoras não poderão condicionar o acesso a planos, promoções, bonificações, descontos ou vantagens à aceitação de qualquer cláusula de fidelização contratual.

Art. 4º Os contratos deverão conter, de forma destacada e em linguagem simples:

- I – o direito do consumidor de cancelar ou migrar a qualquer momento, sem qualquer ônus;
- II – resumo contratual em até uma página, com informações claras sobre preços, prazos e ausência de fidelização;
- III – canal gratuito para solicitação de cancelamento imediato, preferencialmente por meios digitais.

Art. 5º A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) deverá:

- I – disponibilizar canal exclusivo e permanente para denúncias de cláusulas de fidelização, diretas ou disfarçadas;
- II – aplicar, no prazo máximo de 30 dias úteis, as sanções administrativas cabíveis, conforme regulamento;
- III – publicar, anualmente, relatório de fiscalização com estatísticas de denúncias, infrações e sanções aplicadas.

Art. 6º Fica vedada a edição, pela Anatel ou por qualquer outro órgão da administração pública federal, de regulamento, norma, ato administrativo ou contrato que implique, direta ou indiretamente, a reintrodução de cláusulas de fidelização em qualquer formato, sob pena de nulidade.

Art. 7º O Poder Executivo federal deverá encaminhar ao Congresso Nacional, no prazo de dois anos contados da entrada em vigor desta Lei, relatório de avaliação da efetividade da norma, com base em



* C D 2 5 6 4 6 5 8 5 2 8 0 0 *

indicadores de reclamações, cancelamentos e variação da concorrência no setor.

Art. 8º Esta Lei não se aplica a contratos celebrados anteriormente à sua entrada em vigor, mas alcançará renovações e novos contratos firmados a partir de sua vigência.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor após 30 (trinta) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei visa estabelecer, de forma expressa e definitiva, a proibição da inclusão de cláusulas de fidelização contratual nos contratos de prestação de serviços de telecomunicações e serviços digitais agregados. A proposta parte da constatação de que a prática da fidelização, tal como amplamente utilizada no setor, configura uma das mais persistentes distorções nas relações de consumo, afetando milhões de brasileiros, especialmente os mais vulneráveis.

Nos termos da regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), a cláusula de fidelidade é permitida por até 12 meses, desde que haja concessão de benefícios objetivos, como descontos ou vantagens ao consumidor. No entanto, na prática, o que se observa é a utilização indiscriminada desse mecanismo como instrumento de restrição de mobilidade do consumidor, blindagem contratual das operadoras e desestímulo à livre concorrência.

Em relatório de 2023 da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJSP), a cláusula de fidelização foi apontada como uma das principais causas de judicialização e de queixas em plataformas como o consumidor.gov.br. Muitas vezes, o consumidor sequer tem plena ciência de que está aderindo a uma nova fidelização, o que evidencia a falta de transparência contratual, a assimetria informacional e a ofensa à boa-fé objetiva, princípios estruturantes do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).



* C D 2 5 6 4 6 5 8 5 2 8 0 0 *

Além disso, diversos estudos demonstram que o modelo de fidelização reduz drasticamente a taxa de portabilidade, distorce a concorrência no setor e dificulta a entrada de novos provedores, especialmente os provedores regionais e comunitários. Um mercado saudável depende de liberdade de escolha, capacidade de migração e ausência de amarras artificiais, condições essas que são sistematicamente comprometidas pelo atual regime de fidelização.

É importante destacar que o presente projeto não impede as empresas de telecomunicação de oferecerem promoções, descontos ou benefícios, desde que essas ofertas não estejam atreladas a uma exigência de permanência obrigatória do consumidor. O que se busca é impedir que a fidelização seja utilizada como condição de acesso a serviços essenciais, configurando uma espécie de coerção contratual indireta.

Além disso, o projeto antecipa estratégias de contorno e manobras frequentemente utilizadas pelas operadoras, ao vedar expressamente formas disfarçadas de fidelização, como taxas de “desvinculação promocional”, “reembolsos de bônus” e outras formas de penalização indireta pela simples saída ou migração do cliente. Também reforça a obrigação de transparência ativa, exigindo um resumo contratual claro e acessível, e assegura o direito do consumidor ao cancelamento a qualquer tempo, sem ônus ou obstáculos artificiais.

Outro ponto de inovação relevante é a previsão de ações regulatórias vinculantes para a Anatel, incluindo a criação de canal exclusivo de denúncias para fidelizações diretas ou disfarçadas, prazo máximo para atuação fiscalizatória e a publicação de relatórios públicos anuais com os dados de cumprimento da norma. Trata-se de uma abordagem regulatória moderna, inspirada em boas práticas internacionais de *enforcement* regulatório e transparência ativa.

A proposta também incorpora uma cláusula de proteção contra retrocessos regulatórios, vedando que normas infralegais reintroduzam, sob qualquer forma, a fidelização contratual, garantindo segurança jurídica, estabilidade normativa e respeito à vontade soberana do legislador.



* C D 2 5 6 4 6 5 8 5 2 8 0 0 *

Do ponto de vista jurídico-constitucional, a iniciativa encontra amparo nos seguintes fundamentos: art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, que determina ao Estado a promoção da defesa do consumidor como direito fundamental; art. 170, inciso V, que rege a ordem econômica com base na defesa do consumidor, e inciso IV, que assegura a livre concorrência; art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no dever de informação, na proteção contra cláusulas abusivas e na promoção da boa-fé nas relações contratuais; art. 51 do CDC, que considera nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam obrigações iníquas, abusivas, que restrinjam direitos ou imponham desvantagens excessivas ao consumidor.

Vale lembrar que o serviço de telecomunicações, por sua relevância, assume contornos de essencialidade, especialmente na era da digitalização das políticas públicas, do trabalho remoto, da educação virtual e da inclusão bancária digital. Vincular o acesso a serviços essenciais à permanência forçada em contratos de longa duração é incompatível com os padrões modernos de proteção ao consumidor e justiça contratual.

A aprovação deste projeto representa uma mudança de paradigma nas relações de consumo no setor de telecomunicações, com impacto direto na liberdade contratual do cidadão, na redução de abusos praticados pelas grandes operadoras e no estímulo à competitividade e à inovação.

Trata-se, portanto, de uma medida legislativa urgente, legítima e absolutamente alinhada aos princípios constitucionais, às boas práticas internacionais e às demandas concretas da população brasileira.

Diante disso, solicito o apoio dos nobres parlamentares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 06 de agosto de 2025.

Deputado DUDA RAMOS



* C D 2 5 6 4 6 5 8 5 2 8 0 0 *