

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 5.260, DE 2009 **(Apenso o Projeto de Lei nº 5.879, de 2009)**

Altera a lei nº 8.078, de 11 de setembro, de 1990, para proibir o estabelecimento de cláusulas contratuais que obriguem a fidelização do consumidor, a estipulação de prazos mínimos de vigência e o pagamento de multas em casos de cancelamento antecipado de contratos de prestação de serviços.

Autor: Deputado Dr. Talmir

Relator: Deputada Ana Arraes

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 5.260, de 2009, propõe que sejam acrescentados ao art. 51 do Código de Defesa do Consumidor – CDC – três novos incisos que estabelecem como nulas de pleno direito quaisquer cláusulas contratuais que: a) obriguem a fidelização do consumidor; b) estipulem prazos mínimos de vigência para o contrato; c) estabeleçam o pagamento de multas em caso de cancelamento antecipado dos contratos de prestação de serviços.

O Projeto de Lei nº 5.879, de 2009, do Deputado Filipe Pereira, apensado, propõe também um novo inciso ao já referido art. 51 do CDC, para que seja proibida a utilização de “células de retenção” em sistemas de atendimento dos fornecedores de serviços com o objetivo de fidelização de clientes.

Não foram apresentadas emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, analisar a questão no que tange à proteção e defesa do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

II - VOTO DO RELATOR

A fidelização do consumidor, os prazos mínimos de vigência contratual e as multas por cancelamento antecipado não são em si mesmas práticas abusivas, e poderiam ser consideradas práticas normais, como bem justificou o autor da proposta, em um ambiente econômico onde funcionasse um mercado de consumo em que houvesse uma concorrência real entre os fornecedores.

No entanto, considerando a realidade sócio-econômica de nosso país e o modo de atuação de muitos fornecedores, preocupados mais com a garantia de ingresso de recursos do que com o oferecimento de produtos e serviços de qualidade, as práticas comerciais supracitadas tornam-se claramente abusivas e terminam por prejudicar o consumidor, especialmente quanto à sua liberdade na escolha do fornecedor para o serviço que deseja.

A fidelização é, na verdade, uma armadilha para o consumidor, pois, com a promessa de algum tipo de vantagem, o fornecedor obriga o consumidor a manter um contrato de prestação de serviço por um determinado tempo, geralmente 12 ou 18 meses, independentemente da qualidade do serviço oferecido. Para sair do laço, o consumidor se obriga a pagar multa de rescisão, mesmo que tenha motivos justos para cancelar o serviço.

Na verdade, o que ocorre de fato é uma venda casada, pois, na prática, como no caso dos telefones celulares, o custo do aparelho é diluído no prazo em que o consumidor é obrigado permanecer utilizando os serviços da operadora. A gratuidade do aparelho é apenas ilusória. A operadora na verdade vende o aparelho e o serviço.

Assim, considero que a existência de concorrência real entre fornecedores é muito reduzida e que o consumidor encontra-se em posição clara de vulnerabilidade, parece-nos razoável estipular como abusivas as cláusulas contratuais que disponham sobre fidelização, prazos mínimos de vigência e multa por cancelamento antecipado dos contratos de prestação de serviços.

Quanto ao projeto apenso, também achamos claramente abusivo obrigar o consumidor a explicar varias vezes para diversos atendentes que não deseja mais tal ou qual serviço e depois de tudo ser remetido a outro atendente

treinado especificamente para manter o cliente mesmo este estando insatisfeito e ter de repetir tudo de novo.

É uma luta desleal, de um lado uma empresa com vários operadores pagos e com “todo o tempo do mundo”, do outro lado um consumidor que tem mais o que fazer da vida do que ficar horas e horas num telefone e explicando varias e repetidas vezes que não deseja mais o serviço.

Ante o exposto, somos pela aprovação dos Projetos de Lei nº 5.260, de 2009, e nº 5.879, de 2009, na forma do Substitutivo Anexo.

Sala da Comissão, em de de 2010.

Deputada ANA ARRAES PSB/PE

Relatora

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 5.260, DE 2009 (Apenso o Projeto de Lei nº 5.879, de 2009)

Altera a lei nº 8.078, de 11 de setembro, de 1990, para proibir o estabelecimento de cláusulas contratuais que obriguem a fidelização do consumidor, a estipulação de prazos mínimos de vigência, o pagamento de multas em casos de cancelamento antecipado e a existência de “células de retenção”.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para incluir novos dispositivos no rol das cláusulas abusivas do art. 51 do referido diploma legal.

Art. 2º O art. 51 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos:

“Art. 51

XVII – obriguem a fidelização do consumidor;

XVIII – estipulem prazos mínimos de vigência;

XIX – estabeleçam o pagamento de multas em caso de cancelamento antecipado dos contratos de prestação de serviços;

XX – utilizar “células de retenção” com finalidade de fidelização de *clientes*.”
(NR)

Art. 3º Esta lei entra em na data de sua publicação .

Sala da Comissão, em de de 2010.

Deputada ANA ARRAES PSB/PE

Relatora