

	<p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p>	
<p>Despacho</p>	<p>NP: olwkkctw SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 12/08/2020 Projeto de lei nº 693/2020 Protocolo nº 5600/2020 Processo nº 1059/2020</p>	
<p>Autor: Dep. Valdir Barranco</p>		

Proíbe a prática da fidelização nos contratos de consumo e dá outras providências.

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

Art. 1º. Fica proibida no âmbito estadual a inserção de cláusulas que exijam a fidelização nos contratos de prestação de serviços, sob pena de cobrança de multa quando do encerramento do vínculo contratual pelo consumidor no curso do prazo fixado.

Art. 2º. Nas hipóteses de comercialização serviços regulados em legislação própria, ficam seus prestadores obrigados a informar o fim do prazo de fidelização nas faturas mensais.

Art. 3º. O descumprimento desta lei, sem prejuízo de outras penalidades previstas na legislação em vigor, sujeita os responsáveis ao pagamento de multa nos termos do Código do Consumidor.

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

JUSTIFICATIVA

A estipulação nos contratos de adesão do chamado prazo de fidelização nada mais é do que uma forma encontrada pelas prestadoras desse serviço de aprisionarem o consumidor que, descontente com a baixa qualidade do serviço ou incapaz de suportar os altos preços cobrados, quer extinguir o vínculo contratual e, ao tentar fazê-lo, se vê tolhido e inibido de levar a cabo tal vontade ante os altos preços cobrados a título de "multa de fidelização".

São recorrentes os casos em que o valor cobrado é tão alto que o consumidor acaba desistindo de cancelar um serviço do qual não precisa mais ou está insatisfeito, a fim de não ter de arcar com tamanha despesa.

Nosso mercado vem crescendo, a ascensão econômica da nova classe média beneficiou muito os negócios, mas as empresas ainda agem de maneira muito imatura no atendimento a reclamações e nas políticas de



fidelização do cliente.

É verdade que é preciso ser um pouco mais criterioso no atendimento às solicitações dos clientes (às vezes espertos), mas é igualmente verdade que um capitalismo já adolescente como o brasileiro deve parar de agir como criança e transformar o foco no cliente, de discurso, em prática. A maneira como nós atendemos nossos clientes frente a dificuldades, problemas e reclamações é pré-requisito fundamental das práticas de marketing para o encantamento e a fidelização.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 12 de Agosto de 2020

Valdir Barranco
Deputado Estadual