

### O que a Lei 5.597/2020 regulamenta?

A Lei nº 5.597/2020 sancionada em 24 de novembro de 2020 dispõe sobre a prática da fidelização nos contratos de consumo no Estado de Mato Grosso do Sul e regula em seu artigo 1º:

Página 1

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.

No primeiro artigo a Lei proíbe a prática da fidelização, mas em seu artigo segundo a própria Lei traz uma exceção à proibição, que são os segmentos com legislação própria:

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

Dessa forma, a prática de fidelização é proibida no estado de Mato Grosso do Sul, a menos que o serviço tenha regulamentação própria, que no caso dos provedores de internet é a Resolução 632/2014 da Anatel em seus artigos 57, 58 e 59.

Inclusive, quando a Lei ainda era um projeto, o Correio do Estado veiculou notícia esclarecendo que: *“A proposta não vale para serviços que são regulados em legislação própria e não é de competência estadual, como telefonia celular, por exemplo, que são reguladas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Nestes casos, os prestadores serão obrigados a informar o fim do prazo de fidelização nas faturas mensais.”*<sup>1</sup>

Por fim, em resposta ao ofício encaminhado pela Associação dos Provedores de Internet do Mato Grosso do Sul – APIMS, o chefe do poder executivo estadual, Governador Reinaldo Azambuja, externou seu entendimento atestando que a proibição não se aplica ao provedor de acesso à internet por possuir legislação específica:

Nesse contexto, sob o aspecto material, a proibição contida no art. 1º da presente proposta de lei não alcança o serviço prestado pelas empresas ora representadas pela Associação dos Provedores de Internet deste Estado, pois, conforme citado no Ofício encaminhado, o serviço de “internet” está regulamentado pela Resolução nº 632/2014, expedida pela Agência Nacional de Telecomunicação. Para essas empresas, o Projeto impõe apenas o dever de informação quanto ao fim do prazo de fidelização nas faturas mensais, norma essa alusiva à proteção ao consumidor, que se insere na competência concorrente prevista no art. 24, V e VII, da Constituição Federal.

<sup>1</sup> <https://correiodoestado.com.br/cidades/projeto-de-lei-proibe-fidelizacao-em-contratos-de-servicos/379197>

---

**O que o STJ (Superior Tribunal de Justiça) diz sobre a Fidelidade:**

A cláusula de fidelidade é considerada legal pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) quando há concessão de benefícios ao cliente, como o pagamento de tarifas inferiores, bônus, isenção de instalação, etc. A corte entende que, nessas situações, há necessidade de assegurar às operadoras um período para recuperar o investimento realizado em razão das promoções.

**Para o STJ a FIDELIZAÇÃO É LEGÍTIMA!**

É firme a jurisprudência do STJ de que a chamada cláusula de fidelização na medida em que se trata de condição de livre escolha do cliente, o qual recebe benefícios por tal fidelização, bem como por ser uma necessidade de assegurar aos provedores um período para recuperar o investimento realizado com a concessão de tarifas inferiores, bônus, fornecimento de aparelhos e outras promoções. Isso foi decidido pelo STJ no Recurso Especial 1445560.

**Para o STJ a FIDELIZAÇÃO NÃO É PRÁTICA ABUSIVA!**

O STJ entende que a fidelização não se enquadra em prática abusiva, conforme julgado no Recurso Especial 1097582: “não caracteriza a prática vedada pelo art. 39, inc. I, do CDC, a previsão de prazo de permanência mínima (“fidelização”) em contrato de “comodato”, contanto que, em contrapartida, haja a concessão de efetivos benefícios ao consumidor”.

**O que o STF (Supremo Tribunal Federal) disse sobre a Lei:**

O Supremo Tribunal Federal já julgou essa matéria quando analisaram a Ação direta de inconstitucionalidade 5963 contra uma Lei do Rio de Janeiro idêntica a Lei aprovado aqui no estado de Mato Grosso do Sul. O STF entendeu que o estado pode legislar sobre a prática da fidelização, pois é de sua competência, declarando que a Lei estadual que trata sobre fidelização é constitucional.

Como a Lei é constitucional, ela pode proibir a fidelização, como também pode trazer exceções onde a proibição não é aplicada. É o caso da Lei do Rio de Janeiro e a Lei do Mato Grosso do Sul, que proíbem a prática de fidelização, mas permitem a prática da fidelização quando o serviço é regulamentado por legislação própria.