

# Defesa do consumidor: Nem sempre ser cliente antigo é vantajoso

Publicada em **07/06/2011** às 23h39m  
O Globo

RIO - Papo vai, papo vem, você descobre que seu vizinho paga muito menos pelo mesmo pacote da TV a cabo. Em outra conversa, um amigo te fala de uma promoção fantástica, de centenas de minutos e torpedos, que acabou de receber da operadora de telefonia da qual você é cliente há anos. A essa hora, você, já irado, decide ir para casa e relaxar em frente à televisão. Liga o aparelho e aparece uma propaganda do superdesconto que seu provedor está oferecendo exclusivamente para clientes novos. O leitor pode não ser personagem de todas essas situações, mas é provável que tenha vivenciado pelo menos uma delas. Foi a partir de uma experiência ruim como consumidor que o deputado Wilson Filho (PMDB-PB) elaborou o projeto de lei 731/11, que tem o objetivo de classificar como prática abusiva a oferta de promoções exclusivas para clientes novos, informa a reportagem de Luciana Casemiro.

- Esse projeto vem ganhando um apoio significativo, principalmente pelo fato de muitos já terem passado por essa injustiça, esse desrespeito. Sou cliente de uma operadora há dez anos e não consigo fazer jus a uma promoção que ela oferece somente para novos usuários - conta o parlamentar.

O projeto do deputado sugere que o texto seja incluído como mais um inciso - o décimo quarto - no artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que trata de prática abusiva.

## **Deputado diz que iniciativa é 'altamente positiva'**

**Roberto Santiago (PV-SP), presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Federal**, próxima instância a analisar o projeto de lei, classifica a iniciativa como "altamente positiva".

- É um abuso a empresa não beneficiar quem lhe é fiel. Se a situação continuar assim, a solução será ficarmos pulando de galho em galho? - questiona Santiago.

O professor universitário Marcelo Aguiar Costa Lima conta que já foi "traído" algumas vezes por empresas com as quais mantinha relações comerciais de mais de uma década. No início deste ano, ele percebeu que a Net estava oferecendo o mesmo pacote que havia contratado (dois pontos de TV a cabo, telefone e internet) por quase cem reais a menos. Decidiu, então, contatar a central de atendimento ao cliente da empresa e pedir um desconto.

- O pacote para novos assinantes custava R\$ 229,90 nos seis primeiros meses e, depois desse prazo, passaria para R\$ 279,90. Após barganhar com a atendente, fechei, por telefone, o pagamento de R\$ 229,90 nos dois primeiros meses, seguido por mensalidade de R\$ 279,90. Hoje (ontem) me ligaram às 11h45m garantindo o desconto que havia sido negociado. O engraçado é que, na resposta à carta que enviei para a seção "Defesa do consumidor", alegaram que não tinham conseguido fazer contato comigo - conta.

Leonardo Roscoe Bessa, diretor do Brasilcon - instituto de política e direito do consumidor - e integrante da comissão do Senado que estuda a atualização do CDC, analisa a proposta de forma diferente:

- O projeto está correto, sob o princípio da isonomia. Afinal, seria mais lógico e justo que os clientes antigos, que contribuíram muito para a receita da empresa, tivessem maiores vantagens. No entanto, não seria preciso incluir esse inciso no CDC para garantir esse direito, pois, pela interpretação da lei, já é possível ter essa leitura. Mas, no Brasil, a lei precisa ser dita e repetida - afirma Bessa.