



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2019

(Do Sr. Chiquinho Brazão)

Acrescenta o art. 48-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar o fornecedor de serviços de prestação continuada a enviar ao consumidor o comprovante de cancelamento do respectivo serviço.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta novo art. 48-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para fins de obrigar o fornecedor de serviços de prestação continuada a enviar ao consumidor o comprovante detalhado de cancelamento do respectivo serviço.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 48-A:

“Art. 48-A. Fica o fornecedor de serviço de prestação continuada obrigado a enviar correspondência ao consumidor, mediante via postal ou eletrônica, contendo o comprovante detalhado de cancelamento do respectivo serviço prestado, cujo cancelamento tenha sido solicitado pelo próprio consumidor ou na hipótese de se verificar o distrato por iniciativa do fornecedor.

§ 1º O cancelamento solicitado pelo consumidor deverá ser feito imediatamente, ao primeiro contato com a central de atendimento do fornecedor, nos termos da regulamentação em vigor.

§ 2º O envio do comprovante de cancelamento ao consumidor, previsto no caput deste artigo não poderá resultar em qualquer custo adicional para aquele, seja de modo direto ou indireto.

§ 3º Para os fins deste artigo, consideram-se serviços de prestação continuada:

I – assinatura de jornal, revista e periódicos;

II - televisão por assinatura;

III – telefonia fixa e móvel;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

IV – provedor de acesso à rede mundial de computadores (internet);

V – produtos e serviços bancários de qualquer natureza ou espécie;

VI – energia elétrica;

VII – gás encanado;

VIII – água e esgoto;

IX – academia de ginástica e cursos de idiomas.

§ 4º O envio ao consumidor do referido comprovante de cancelamento será feito no prazo de até dez dias do cancelamento do serviço de prestação continuada.

§ 5º A infração ao disposto neste artigo sujeitará o infrator às penas previstas nos incisos I, VI e VII do art. 56 desta Lei”.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de noventa dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Esse projeto de lei objetiva obrigar o fornecedor de serviços de prestação continuada a enviar ao consumidor o comprovante detalhado de cancelamento do respectivo serviço, com a finalidade de protegê-lo de frequentes abusos e cobranças indevidas por parte de empresas que atuam nesses segmentos da economia.

É sabido que a facilidade encontrada pelo consumidor no momento da contratação de serviços continuados desaparece quando ele deseja cancelar o contrato. Tal situação, não raras vezes, leva o consumidor brasileiro a passar por uma verdadeira via crucis, na qual esbarra na indiferença das centrais de atendimento e sofre ainda com inúmeras tentativas frustradas de cancelar o fornecimento do serviço, uma vez que os atendentes dessas empresas, com o intuito e a missão de não perderem clientes, praticam uma insistente e desagradável política de retenção desses consumidores desistentes. A realidade é que o cancelamento somente ocorre após exaustivas tentativas, nas quais os fornecedores, com o claro intuito de não perderem seus clientes, insistem em dificultar o atendimento à solicitação do cancelamento.

Com a aprovação desta proposição, doravante, o consumidor passará a ter o direito de receber o devido comprovante de cancelamento do fornecimento de serviços de



CÂMARA DOS DEPUTADOS

prestação continuada, a exemplo dos serviços de telefonia, internet, TV a cabo, academias de ginástica, cursos de idiomas, assinaturas de jornais e revistas, ou ainda o fornecimento de energia elétrica, gás encanado e água, entre outros.

Nesse contexto, a ausência de um comprovante por escrito da solicitação que encerra o contrato entre as partes gera situações danosas ao consumidor, que, não raras vezes, são surpreendidos com a indevida continuidade da cobrança dos respectivos serviços nos meses subsequentes ao pedido de cancelamento.

O comprovante de cancelamento dos serviços continuados permitirá ao consumidor que ele possa exercer na inteireza seu direito, previsto no art. 48 do CDC, o qual determina que “as declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos”.

Pelos benefícios aos consumidores brasileiros que a aprovação desta proposição lhes assegurará, espero contar com o apoio de meus ilustres Pares durante sua tramitação nas Comissões temáticas desta Casa.

Sala das Sessões, em de de 2019.

Deputado CHIQUINHO BRAZÃO