



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.135, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-1969/2015.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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;

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 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 26 de fevereiro de 2019.

Deputado CHIQUINHO BRAZÃO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. 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.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de

fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

.....

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (VETADO).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de

proteção ao consumidor nos demais casos. (“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)

.....

TÍTULO III DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 85. (VETADO).

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO