

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 589, DE 2007

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Obriga fornecedor a tornar disponível ao consumidor um serviço de atendimento automático de ligação telefônica que lhe permita determinar a cessação da prestação de serviço, sem intervenção pessoal.

Autor : Deputado VINICIUS CARVALHO

Relator : Deputado BARBOSA NETO

Em reunião da Comissão de Defesa do Consumidor, realizada na data de 03 de outubro de 2007, durante a discussão do Parecer por nós exarado ao Projeto de Lei nº 589, de 2007, o nobre Deputado José Carlos Araújo apresentou sugestão complementar ao voto com a apresentação de Substitutivo.

Por tratar-se de modificação que vem ao encontro de nossa intenção, e tendo em vista não haver manifestação em contrário por parte dos demais pares deste Órgão Técnico e do autor da proposição, achamos por bem acatá-la em nosso Parecer, e apresentamos Substitutivo englobando essa alteração.

Sala das Comissões, em de de 2007.

Deputado BARBOSA NETO

Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 589, DE 2007

Acrescenta art. 49-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta lei altera a lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor, para acrescentar art. 49-A, disciplinando a rescisão contratual de serviços por via telefônica.

Art.2º. A lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 49-A:

“ Art. 49-A O fornecedor que comercializa serviços mediante comunicação telefônica fica obrigado a tornar disponível ao consumidor um serviço de atendimento automático de ligações telefônicas que lhe permita determinar, com segurança, a cessação da prestação do serviço ou a rescisão do contrato, sem intervenção pessoal.

§ 1º O serviço de atendimento, que também funcionará em pontos comerciais para receber solicitações por escrito, informará, discriminadamente, ao consumidor a existência e o valor de eventuais débitos pendentes, bem como a vigência de cláusulas de fidelização e o valor de eventuais multas decorrentes da rescisão do contrato de prestação de serviços, no prazo máximo de 07 (sete) dias.

§ 2º O serviço de atendimento da operadora gerará um número de protocolo específico para cada demanda recebida, a ser informado ao consumidor no ato da solicitação da rescisão do contrato, que poderá utilizá-lo para acompanhar o atendimento da demanda até o seu término.

§ 3º A suspensão do serviço deverá ser implementada no máximo em até 24 horas, após a solicitação, sendo vedada a cobrança de qualquer serviço prestado após esse prazo.

§ 4º Antes de proceder a rescisão contratual de que trata o caput, o serviço de atendimento adotará procedimentos de segurança capazes de evitar fraudes, que permitam comprovar a efetiva correspondência da identidade do autor da chamada com a do titular da assinatura, mediante a checagem dos dados

