



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.593-B, DE 2011 **(Da Sra. Rose de Freitas)**

Modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, assegurando o cancelamento de adesão; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela rejeição deste, da emenda apresentada, e dos de nºs 1876/11, 2427/11, 3885/12, 6487/13 e 4287/12, apensados, e pela aprovação do de nº 5207/13, apensado (Relator: DEP. RICARDO IZAR); e da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa deste e dos de nºs 1876/11 e 3885/12, apensados, com Substitutivo; 5207/13, 6487/13 e 4287/12, apensados, com Emendas, e da Emenda apresentada na Comissão de Defesa do Consumidor; e pela injuridicidade do de nº 2427/11, apensado (relator: DEP. EFRAIM FILHO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 1876/11, 2427/11, 3885/12, 4287/12, 5207/13 e 6487/13

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Emenda apresentada
- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

IV - Na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania:

- Parecer do relator
- Substitutivos oferecidos pelo relator (2)
- Emendas oferecidas pelo relator (5)
- Parecer da Comissão
- Substitutivos adotados pela Comissão (2)
- Emendas adotadas pela Comissão (5)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta Lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, assegurando ao consumidor o cancelamento, por meio da Internet, de adesão a contrato de fornecimento de produtos ou serviços.

Art. 2º. O artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 54.

.....

§ 6º É obrigatória, na oferta de produtos e serviços por meio de contrato de adesão, a inclusão de cláusula que garanta ao consumidor o cancelamento unilateral e imediato do contrato, via acesso gratuito por meio de telefone ou pela rede mundial de computadores (Internet), no fornecimento de:

I - planos de saúde;

II - cartões de crédito;

III – TV a cabo; e

III - telefonia.

§ 7º Nos procedimentos de cancelamento de que trata o §6º, cabe ao fornecedor o ônus de oferecer os procedimentos de segurança que garantam a correta identificação das partes”. (NR)

Art. 3º. Esta Lei entra em vigor em cento e vinte dias, contados da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A oferta de produtos e serviços em grande escala tem sido viabilizada, entre outras razões, pela ampla adoção dos contratos de adesão, que simplificam as negociações entre provedor e consumidor, permitindo a rápida expansão da base de usuários a custos módicos.

No entanto, os contratos de adesão contêm, com certa frequência, cláusulas prejudiciais ao consumidor, especialmente naquelas situações em que este deseja fazer o cancelamento de serviços. Esta é uma das principais razões de reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor e às centrais de atendimento de agências reguladoras.

Serviços como telefonia, prestação de acesso à Internet, planos de saúde, serviços bancários e oferta de cartões de crédito estão entre os recordistas de reclamações nos Procons. São, em todos os casos, objeto de contratos de adesão cujas cláusulas muitas vezes são mal compreendidas pelo consumidor, ensejando insatisfação com o serviço prestado e o justo desejo de cancelamento de sua contratação.

Com o intuito de garantir ao consumidor o efetivo uso de canais de ampla disponibilidade em todo o território nacional, quais sejam o telefone e a Internet, para cancelar sua adesão, oferecemos à Casa esta proposta. O procedimento de cancelamento deve ser gratuito e seguro, como forma de proteger o consumidor, parte mais fraca da relação de consumo.

Em nosso entendimento, essa garantia dará maior segurança ao consumidor para empreender a contratação do produto ou serviço, melhorando, em última instância, o desempenho do mercado. Em vista da oportunidade da iniciativa, espero portanto contar com o apoio de meus Pares para sua discussão e aprovação.

Sala das Sessões, em 14 de junho de 2011.

Deputada **ROSE DE FREITAS**
PMDB/ES

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

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 III
Dos Contratos de Adesão**

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. ([Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008](#))

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (VETADO).

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.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 1.876, DE 2011 (Do Sr. Amauri Teixeira)

Dispõe sobre o procedimento no cancelamento de linha telefônica ou congênere pelo consumidor e dá outras providências

DESPACHO: APENSE-SE AO PL-1593/2011.
--

O Congresso Nacional decreta:

Art 1º - Ficam todas as empresas de telefonia móvel ou fixas obrigadas a cancelarem a linha telefônica ou congênere, quando houver o requerimento expresso por intermédio de fac-símile, carta, sedex, correio eletrônico, mensagem telefônica (vulgo “torpedo”), formulário próprio ou qualquer outro meio equivalente, entregue em qualquer loja ou posto de venda da empresa de telefonia, independente de tal disposição constar ou não em contrato, mesmo que o requerente não esteja em dia com suas obrigações.

§ único – O cliente em débito terá o direito de solicitar o cancelamento de sua linha, mas além de ser cobrado por seus débitos pelos meios legais próprios, ficará impedido de contratar novas linhas telefônicas até sua efetiva adimplência.

Art 2º - O descumprimento do disposto nesta Lei, sujeita ao estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I – notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de 15 (quinze) dias, na primeira infração;

II – a partir do 15º (décimo quinto) dia, incorrerá em multa diária, com graduação correspondente a gravidade da infração, de valor nunca inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), importância que será revertida a União para custeio de ampliação e aperfeiçoamento do sistema de telecomunicações;

III – Ficará sujeita também a pagar indenização ao cliente, a título de danos materiais e morais, em montantes que variarão de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), a depender da gravidade.

IV – multa triplicada, em caso de reincidência.

Art. 3º - Todos os entes jurídicos privados referidos nesta Lei terão o prazo de 90 (noventa) dias para observar todas as determinações nela contidas.

Art. 4º - O Poder Executivo regulamentará a presente Lei, de forma a garantir sua plena execução e fiscalização.

Art. 5º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

O Projeto de Lei em debate traz à tona a prática corrente das empresas de telefonia móvel ou fixo de dificultar ao máximo a rescisão unilateral pelo consumidor.

Atualmente, este, quando desejando cancelar sua linha, fica restrito a ser atendido exclusivamente via telefônica, totalmente impossibilitado de um contato direto com a empresa para que efetue o cancelamento de sua linha através de manifestação documental. Tal obrigação é abusiva e ilegal.

Com efeito, cremos, todavia, que é de suma importância a intervenção legislativa, para que, mediante a aprovação desta Lei, se proíba de uma vez por todas, esta prática abusiva e extorsiva, em todo o país, desonerando o consumidor brasileiro, que já paga as mais altas taxas de juros do mundo, de mais esse encargo. Assim, cabe a esta Casa e Executivo, criar uma regra, desde que compatível com as normas gerais editadas pela União, com o fito de garantir os direitos da coletividade e de todos os consumidores.

Essas são as razões que levamos a apresentar esta coerente proposição, de modo humildemente aos nobres Pares desta Casa pleitear o apoio dos ilustres Deputados para obter a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 1º de agosto de 2011.

Deputado AMAURI TEIXEIRA
PT/BA

PROJETO DE LEI N.º 2.427, DE 2011

(Do Sr. Joaquim Beltrão)

Acrescenta os §§ 6º e 7º ao art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para estabelecer regras sobre os procedimentos necessários ao cancelamento de contratos de prestação de serviços ofertados por fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal formalizados por meio de contratos de adesão.

DESPACHO: APENSE-SE À(AO) PL-1593/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta os §§ 6º e 7º ao art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para estabelecer regras sobre os procedimentos necessários ao cancelamento de contratos de prestação de serviços ofertados por fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal formalizados por meio de contratos de adesão.

Art. 2º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 54.

.....
§ 6º Os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal que prestem serviços formalizados por meio de contratos de adesão deverão disponibilizar Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, que estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;

I - As chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional destinadas aos SACs serão completamente gratuitas;

II – O código de acesso do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na internet.

§ 7º O SAC previsto no § 6º garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos de prestação de serviços.

I - O tempo de espera do consumidor para o início de um atendimento deverá ser de, no máximo, 1 (um) minuto;

II – O consumidor não terá, em hipótese alguma, sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento;

III - Ao escolher a opção de cancelamento de contrato de prestação de serviço, o tempo máximo para a conclusão da demanda do consumidor deverá ser de, no máximo, 3 (três) minutos, vedada a utilização de mecanismos de “célula de

retenção” ou qualquer outra transferência de atendente que tenha como objetivo evitar ou retardar o cancelamento;

IV – Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual, devendo ser de fácil acesso e com os mesmos meios utilizados na adesão contratual;

V - Uma vez concluído o atendimento, o SAC deverá fornecer ao consumidor um número de protocolo que permita comprovar o cancelamento do contrato de prestação de serviço.

Art. 3º Esta lei entra em vigor 90 dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Prestadoras de serviços de telefonia, de internet e de TV a Cabo, operadoras de cartões de crédito e outras empresas que fornecem serviços regulados pelo Poder Público federal têm adotado táticas de venda cada vez mais agressivas. São ofertadas as mais diversas facilidades para a aquisição dos seus serviços, com promoções que, muitas vezes, iludem seus clientes. Já na hora de cancelar algum desses serviços, inúmeras dificuldades são impostas, fazendo com que, muitas vezes, o consumidor se veja refém dessas empresas.

A dificuldade do cancelamento de contratos com os prestadores de serviços – sobretudo com aqueles que ofertam contratos de adesão – é uma odiosa prática anticoncorrencial, que em muito prejudica o consumidor brasileiro. Mas, infelizmente, essa prática tornou-se lugar comum em nossas relações de consumo. Enquanto o Poder Público se esforça em dotar a sociedade de ferramentas que estimulem a concorrência, como por exemplo a portabilidade numérica no mercado de telefonia, as empresas insistem em prejudicar seus clientes, dificultando ou impedindo a liberdade de escolha do consumidor. Inúmeras são as ferramentas utilizadas para se impedir o cancelamento de serviços – e a mais abjeta delas é tornar o mais desgastante possível a realização dessa tarefa, por meio da utilização de mecanismos como o da “célula de retenção” e da queda de conexão nos serviços de atendimento ao consumidor.

Exatamente por isso, apresentamos este projeto de lei, que altera o Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer regras sobre os procedimentos necessários ao cancelamento de contratos de prestação de serviços ofertados por fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal

formalizados por meio de contratos de adesão. Com o acréscimo de dois parágrafos ao artigo 54 da Lei nº 8.078, de 1990, que instituiu o Código, estabelecemos uma série de regras que tornarão muito mais fácil ao consumidor cancelar contratos de adesão firmados com os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal – incluindo aí, portanto, prestadores de serviços de telecomunicações e operadoras de cartões de crédito.

Portanto, é com a certeza da conveniência e oportunidade deste projeto de lei, e com o intuito de modernizar as relações de consumo no Brasil, que conclamamos o apoio dos nobres parlamentares na aprovação da proposição que aqui apresentamos ao Parlamento e à sociedade.

Sala das Sessões, em 28 de setembro de 2011.

Deputado Joaquim Beltrão

<p>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</p>

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 III
Dos Contratos de Adesão**

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (VETADO).

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.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.885, DE 2012 **(Do Sr. Rubens Bueno)**

Altera o art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, assegurando o cancelamento de adesão.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1593/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.78, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, assegurando ao consumidor o direito de cancelamento de contrato de adesão O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a ser acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 54.....

§6º Os contratos de adesão de consumidores poderão, a qualquer tempo, e sem custo adicional, ser cancelados com as respectivas empresas prestadoras dos serviços mediante os seguintes procedimentos:

I – pelos mesmos meios com os quais foi solicitado o serviço ou concretizado o respectivo contrato de adesão;

II – correio eletrônico endereçado ao serviço de atendimento ao cliente;

III – por telefone dirigida ao serviço de atendimento ao cliente;

IV – por correspondência postal registrada dirigida ao serviço de atendimento ao cliente da empresa.

§7º Os prazos para a efetivação dos cancelamentos dos serviços a que se refere o caput do presente artigo são de:

I – até 07 dias úteis após a data de postagem da correspondência;

II – 24 horas para os outros meios;

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Um dos problemas que mais aflige o consumidor brasileiro é quando ele se vê diante da necessidade ou vontade de cancelar um contrato de adesão. Resumidamente, os contratos de adesão são aqueles redigidos somente pelo fornecedor, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. São exemplos de contratos de adesão: contrato de seguro, transporte, fornecimento de luz, força, gás, água, prestação de serviço de telefonia, entre outros.

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor foi pensado como uma legislação para proteger o polo hipossuficiente de uma relação consumerista. Nesse sentido, os contratos de adesão servem de bom exemplo para evidenciar a superioridade de uma parte sobre a outra, o que nos faz pensar em instrumentos capazes de equilibrar tal relação.

É por esta razão que propomos a presente proposição que objetiva dotar os bons consumidores de plenos poderes para cancelar um contrato no momento que lhe for mais apropriado e de obrigar aos fornecedores a efetivar o cancelamento dentro de um prazo que atenda os interesses de ambas as partes.

Esta ideia, de grande alcance social e econômico, nos foi passada pelo senhor Hélio Wirbiski, de Curitiba. Por isto, este é um excelente exemplo de contribuição efetiva que os cidadãos podem dar aos membros do Poder Legislativo para a melhoria das condições de vida da população. O aperfeiçoamento de nossa democracia representativa passa, necessariamente, pela participação de todos no processo de elaboração das leis e da fiscalização dos atos administração pública. Nesse sentido, agradeço a sugestão do senhor Hélio e espero ter podido contribuir para que esta ideia aperfeiçoe do Código de Defesa do Consumidor.

Pelas razões expostas solicito o apoio dos meus pares para a aprovação da presente proposição, que afetará positivamente a vida de milhares de brasileiros e contribuirá para o desenvolvimento dos municípios.

Sala de Sessões, 16 de maio de 2012.

Deputado RUBENS BUENO
PPS/PR

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

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 III
Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. [*\(Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008\)*](#)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (VETADO).

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.

PROJETO DE LEI N.º 4.287, DE 2012

(Do Sr. Felipe Bornier)

Dispõe sobre o pedido de cancelamento de linhas telefônicas por parte dos consumidores.

<p>DESPACHO: APENSE-SE AO PL 1876/2011.</p>
--

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o pedido de cancelamento de linhas telefônicas por parte dos consumidores.

Art. 2º O artigo 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do inciso XIII com a seguinte redação:

“Art. 3º.....

“XIII – ao cancelamento do serviço a seu pedido no prazo máximo de 24 horas, mesmo inadimplente com a prestadora.”

Art. 3º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do artigo 213-A, com a seguinte redação.

“Art. 213-A Observado o disposto no inciso XIII do artigo 3º desta Lei, as prestadoras do serviço de telecomunicações

ficam obrigadas a cancelar a prestação do serviço mediante solicitação do usuário.

§1º O cancelamento do serviço ocorrerá nas 24 (vinte e quatro) horas subsequentes ao pedido do usuário.

§2º O usuário poderá solicitar o cancelamento do serviço por meio de fax, carta, e-mail, Internet, mensagem de texto SMS ou através dos pontos de atendimento presencial mantidos pelas operadoras.

§3º A solicitação de usuário inadimplente com a prestadora deverá ser atendido no prazo estabelecido no §1º.”

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O pedido de cancelamento de linha telefônica é um dos mais difíceis de serem atendidos pelas empresas de telecomunicações, que adotam as mais variadas estratégias para manter o usuário preso a seus contratos indefinidamente.

Os consumidores que pedem o cancelamento, em geral, são submetidos a intermináveis transferências de órgãos dentro da empresa, onde frequentemente a comunicação é cancelada, exigindo o reinício do procedimento várias vezes.

Outro fator de impedimento de cancelamento de linhas telefônicas são exigências burocráticas estabelecidas pelas prestadoras, as quais também não permitem que os pedidos dessa natureza sejam feitos em determinados pontos de atendimento presencial ou por usuários inadimplentes.

Sendo assim, optamos por apresentar esta proposição onde definimos o direito de cancelamento do serviço em 24 horas e os procedimentos para que esse pedido seja atendido tempestivamente.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 8 de agosto de 2012.

Deputado Felipe Bornier

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

**LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

-
- Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
- I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
 - II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
 - III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
 - IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
 - V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
 - VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
 - VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
 - VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
 - IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
 - X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
 - XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
 - XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

- Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
 - II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
 - III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
-

**LIVRO IV
DA REESTRUTURAÇÃO E DA DESESTATIZAÇÃO
DAS EMPRESAS FEDERAIS DE TELECOMUNICAÇÕES**

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 213. Será livre a qualquer interessado a divulgação, por qualquer meio, de listas de assinantes do serviço telefônico fixo comutado destinado ao uso do público em geral.

§ 1º Observado o disposto nos incisos VI e IX do art. 3º desta Lei, as prestadoras do serviço serão obrigadas a fornecer, em prazos e a preços razoáveis e de forma não discriminatória, a relação de seus assinantes a quem queira divulgá-la.

§ 2º É obrigatório e gratuito o fornecimento, pela prestadora, de listas telefônicas aos assinantes dos serviços, diretamente ou por meio de terceiros, nos termos em que dispuser a Agência.

Art. 214. Na aplicação desta Lei, serão observadas as seguintes disposições:

I - os regulamentos, normas e demais regras em vigor serão gradativamente substituídos por regulamentação a ser editada pela Agência, em cumprimento a esta Lei;

II - enquanto não for editada a nova regulamentação, as concessões, permissões e autorizações continuarão regidas pelos atuais regulamentos, normas e regras;

III - até a edição da regulamentação decorrente desta Lei, continuarão regidos pela Lei nº 9.295, de 19 de julho de 1996, os serviços por ela disciplinados e os respectivos atos e procedimentos de outorga;

IV - as concessões, permissões e autorizações feitas anteriormente a esta Lei, não reguladas no seu art. 207, permanecerão válidas pelos prazos nelas previstos;

V - com a aquiescência do interessado, poderá ser realizada a adaptação dos instrumentos de concessão, permissão e autorização a que se referem os incisos III e IV deste artigo aos preceitos desta Lei;

VI - a renovação ou prorrogação, quando prevista nos atos a que se referem os incisos III e IV deste artigo, somente poderá ser feita quando tiver havido a adaptação prevista no inciso anterior.

PROJETO DE LEI N.º 5.207, DE 2013 **(Da Sra. Flávia Morais)**

Altera a lei da comunicação audiovisual de acesso condicionado, Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, incluindo como direito dos assinantes a possibilidade de cancelamento dos serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet.

<p>DESPACHO: APENSE-SE À (AO) PL-1593/2011.</p>
--

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, que dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado, incluindo como direito dos assinantes a possibilidade de cancelamento dos serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet.

Art. 2º O art. 33 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“Art. 33.
.....

VII – ter a opção de cancelar os serviços contratados por via telefônica ou pela internet.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor 30 (trinta) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de televisão por assinatura têm apresentado extraordinário crescimento nos últimos anos, principalmente após a entrada em vigor da nova lei da comunicação audiovisual de acesso condicionado, Lei nº 12.485/11. O novo instrumento legal agrupou todos os serviços de televisão paga sob a nova denominação de Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) e, dentre outras medidas, eliminou as barreiras ao capital estrangeiro na atividade de distribuição. Com o aumento da competição propiciada pela nova lei, o número de assinantes saltou de 12,7 milhões em 2011 para 16,1 milhões no final de 2012, um crescimento de mais de 26% no período de apenas um ano.

O novo instrumento permitiu a entrada no setor de TV a cabo de empresas de telecomunicações com alto poder de investimento. Além disso, essas companhias, por fazerem parte de grandes conglomerados, buscam fortes economias de escala centralizando suas operações. Dentre as atividades centralizadas, encontra-se a de atendimento ao consumidor. A centralização, por sua vez, implica diminuição de postos de atendimento presenciais, o que dificulta, na prática, o contato com o assinante.

Sobre esse aspecto, diretamente relacionado com a proteção dos interesses dos assinantes, a lei do SeAC não garante um leque explícito de meios para o contato do assinante. Em especial, a lei não garante um canal de contato para solicitar o cancelamento dos serviços. A lei remete praticamente toda a temática da defesa dos direitos do assinante ao Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, e às “demais normas aplicáveis às relações de consumo e aos

serviços de telecomunicações” (caput do art. 33 da lei do SeAC).

Nessa temática, a Anatel já havia aprovado, em 2007, a Resolução nº 488, que instituiu o *Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura*. O Regulamento conta com um artigo específico que trata da questão da rescisão contratual que transcrevemos a seguir:

“Art. 19. Para o cancelamento do contrato devem ser disponibilizados ao Assinante os mesmos meios pelos quais se fez a contratação do serviço, tais como carta, fax, correio eletrônico ou outra forma de comunicação que venha a ser utilizada.

§ 1º Independentemente do meio pelo qual fez a contratação, o Assinante poderá, por qualquer motivo, rescindir o contrato mediante Correspondência à Prestadora.

.....”

Apesar de a Anatel ter regulamentado especificamente a questão da rescisão contratual, entendemos que o dispositivo que faz menção às opções de cancelamento por intermédio dos *“mesmos meios pelos quais se fez a contratação”* ou *“mediante correspondência”* não atende plenamente aos consumidores. O regulamento deveria facilitar a vida do assinante e, certamente, a forma mais simples para se cancelar um serviço é por via telefônica ou, para aqueles que detêm acesso, pelo uso da internet. Por isso, apresentamos a presente proposta.

Mediante a aprovação deste projeto, o assinante terá assegurado o direito de cancelar os serviços da maneira mais simples possível, isto é, através de uma ligação telefônica ou pela internet. Entendemos que a inclusão desse direito, na lei, é a forma mais adequada de se proteger os usuários desses serviços.

Pelos fatos aqui elencados, solicitamos o apoio dos nobres pares para a APROVAÇÃO deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em 21 de março de 2013.

Deputada Flávia Moraes

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 12.485, DE 12 DE SETEMBRO DE 2011

Coordenação de Comissões Permanentes – DECOM – P_5741
CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO
PL 1593-B/11

Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis nºs 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

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

.....

CAPÍTULO VIII
DOS ASSINANTES DO SERVIÇO DE ACESSO
CONDICIONADO

Art. 33. São direitos do assinante do serviço de acesso condicionado, sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e nas demais normas aplicáveis às relações de consumo e aos serviços de telecomunicações:

- I - conhecer, previamente, o tipo de programação a ser exibida;
- II - contratar com a distribuidora do serviço de acesso condicionado os serviços de instalação e manutenção dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;
- III - (VETADO);
- IV - relacionar-se apenas com a prestadora do serviço de acesso condicionado da qual é assinante;
- V - receber cópia impressa ou em meio eletrônico dos contratos assim que formalizados;
- VI - ter a opção de contratar exclusivamente, de forma onerosa, os canais de distribuição obrigatória de que trata o art. 32.

Art. 34. As prestadoras do serviço de acesso condicionado deverão atender os usuários em bases não discriminatórias, exceto se a discriminação for necessária para o alcance de objetivos sociais relevantes suportados por políticas públicas que a justifiquem.

.....

.....

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 I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....
.....
RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 712, de 19 de maio de 2006, publicada no Diário Oficial da União do dia 26 de maio de 2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 455, de 11 de outubro de 2007;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.020640/2004;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

REGULAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS ASSINANTES DOS
SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA

.....
CAPÍTULO IV

DOS DEVERES DA PRESTADORA

Seção V Da Rescisão

Art. 19. Para o cancelamento do contrato devem ser disponibilizados ao Assinante os mesmos meios pelos quais se fez a contratação do serviço, tais como carta, fax, correio eletrônico ou outra forma de comunicação que venha a ser utilizada.

§ 1º Independentemente do meio pelo qual fez a contratação, o Assinante poderá, por qualquer motivo, rescindir o contrato mediante Correspondência à Prestadora.

§ 2º A Correspondência pedindo rescisão do contrato deverá ser devidamente subscrita pelo Assinante e conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I - nome e CPF do Assinante;
- II - número de identificação do contrato;
- III - endereço da instalação.

§ 3º A cobrança pelo serviço deve cessar em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do pedido de rescisão, somente podendo ser cobrados dos Assinantes eventuais valores residuais, incluindo multas contratuais, se aplicáveis.

§ 4º A Prestadora que exceder o prazo previsto no parágrafo anterior deve devolver o excedente cobrado.

§ 5º A Prestadora deve providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, no endereço do assinante, em prazo com ele acordado, não podendo excedê-lo em mais de 30 (trinta) dias contados da solicitação de desativação do serviço.

§ 6º A retirada dos equipamentos deve ser realizada pela Prestadora ou terceiro por ela autorizado, sem ônus para o Assinante, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela Prestadora.

§ 7º Em qualquer hipótese, deve ser dado recibo pela Prestadora ao Assinante declarando o estado em que se encontra o equipamento.

§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no § 5º, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos.

Seção VI Da Cobrança de Débitos

Art. 20. A Prestadora deve observar a legislação vigente para cobrança dos encargos decorrentes do contrato celebrado com o assinante.

PROJETO DE LEI N.º 6.487, DE 2013 (Do Sr. Paulo Pimenta)

Dispõe sobre a possibilidade de requerer o cancelamento de serviços junto ao Procon quando a prestadora de serviços dificultar ou impedir o

cancelamento pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) por telefone.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 1593/2011.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Quando o consumidor, em razão de queda na ligação ou retardo de atendimento pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) do prestador de serviços regulados pelo Poder Público, deixar de cancelar contrato de prestação de serviços, poderá, de posse do número de protocolo de atendimento, requerer junto ao Procon da jurisdição o respectivo cancelamento.

Parágrafo único. Recebida a demanda, o Procon determinará à prestadora de serviços o cancelamento imediato do contrato de prestação de serviços, cessando a cobrança pelos serviços prestados a partir recebimento da notificação.

Art. 2º Esta lei entra em vigor após decorridos sessenta dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, regulamentando a Lei nº 8.078, de 1990, instituiu uma série de regras para o atendimento do consumidor pelos SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) por telefone. Entre elas, a do art. 4º, § 2º, que dispõe: “o consumidor não terá sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento”.

No entanto, passados já cinco anos da edição do Decreto, constatamos a ocorrência dos mesmos abusos e indiferença contra o consumidor, especialmente quando a demanda contraria os interesses econômicos da empresa fornecedora dos serviços.

A solicitação de cancelamento de contrato de prestação de serviços continua a ser processo penoso, que demanda tempo e paciência, com frequentes transferências de atendente e “quedas” da ligação, ações propositadamente articuladas pelo fornecedor para forçar a desistência do usuário ou o adiamento do pedido.

Para aperfeiçoar a proteção do consumidor no relacionamento com os fornecedores de serviços regulados, vimos propor a alternativa de demandar ao Procon da jurisdição, mediante a apresentação do número do protocolo da ligação fracassada, o cancelamento do contrato de prestação de serviços, suspendendo-se a cobrança de tarifa a partir do recebimento da comunicação.

Creemos que, dessa forma, estaremos impelindo as empresas a prestarem atendimento mais adequado aos consumidores de seus serviços e livrando o consumidor de aborrecimentos desnecessários. Pedimos, portanto, aos nobres Pares, o necessário apoio para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 2 de outubro de 2013.

Deputado PAULO PIMENTA

<p style="text-align: center;">LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</p>

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

.....
**CAPÍTULO II
DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO**

Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da

conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas

.....

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EMENDA SUPRESSIVA

Suprima-se o inciso II do § 6º do art. 54 da Lei nº 8.078/90 proposto no art. 2º do Projeto.

JUSTIFICAÇÃO

Esta Comissão de Defesa do Consumidor aprovou no último mês de maio o Projeto de Lei nº 2.931, de 2008, que “dispõe sobre procedimentos para o cancelamento de contratos de serviços de telefonia, Internet, televisão por assinatura e cartão de crédito”.

Entre outras imposições o projeto, em seu artigo 2º, estabelece:

Art. 2º Os usuários adimplentes dos serviços de telefonia fixa e móvel, de acesso à Internet, das distintas modalidades de televisão por assinatura e de cartão de crédito poderão, a qualquer momento, e sem custo adicional, mesmo a título de multa por descumprimento de fidelidade, proceder ao cancelamento dos contratos com as respectivas empresas prestadoras dos serviços mediante os seguintes procedimentos, alternativamente aos já adotados pelas empresas:

I – correio eletrônico dirigido ao serviço de atendimento ao cliente da empresa correspondente que obrigatoriamente deverá responder de maneira automática;

II – por meio de correspondência postal registrada, dirigida ao serviço de atendimento ao cliente da respectiva empresa.

Parágrafo único. As respostas automáticas, a que se refere o inciso I, e os comprovantes emitidos pelos correios, nos casos do inciso II, poderão ser utilizados para efeito de comprovação de pedidos de cancelamento.”

A matéria segue sua tramitação na Câmara dos Deputados, tendo sido aprovada pela Comissão de Ciência e Tecnologia,

Comunicação e Informática e atualmente aguarda análise da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Como se observa no PL 2.931, de 2008, o propósito constante no projeto em questão não é novo.

Também a Comissão de Defesa do Consumidor aprovou o Projeto de Lei 589, de 2007 (que aguarda análise pelo Senado Federal), com dispositivos que obrigam os fornecedores 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”.

A respeito do que trata especificamente o inciso II do PL nº 1.593, de 2011, que pretendemos suprimir, a partir de intensos debates ocorridos nesta Casa na Legislatura passada, diversas foram às medidas impostas ao segmento de cartões de crédito.

Durante a legislatura passada, a própria Comissão de Defesa do Consumidor teve papel fundamental na implementação dessas medidas, como a redução de oitenta para apenas seis tarifas passíveis de cobrança, a padronização das nomenclaturas, a abertura do mercado para a entrada de novas bandeiras, o fim das cláusulas de exclusividade entre tantas outras medidas etc.

Além disso, foram aprovadas junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, as Diretivas nº 5 e 6 que obrigam as empresas de cartão de crédito a promoverem a entrega de cópia do contrato de adesão aos serviços de cartões de crédito e do sumário executivo e que veda a remessa de cartão de crédito não solicitado, respectivamente.

As medidas em questão mostram-se mais amplas do que aquelas defendidas no projeto, de modo que consideramos mais efetivas as medidas já implementadas por acordo, motivo que nos leva a sugerir a supressão do mencionado inciso.

Por fim, cumpre-nos ressaltar que há projetos específicos sobre a rescisão de contratos de adesão em cada segmento: banda larga (PL 7120/10), cartões de crédito (PL 2533/07), telecomunicações (PL 2166/07) etc.

Sala da Comissão, 3 de agosto de 2011.

Deputado **PAES LANDIM**

I - RELATÓRIO

Chega a esta Comissão de Defesa do Consumidor o projeto de lei em questão que tem por objetivo modificar a Lei nº 8.078, de 1990, para outorgar ao consumidor o direito de cancelar unilateralmente contratos de plano de saúde, telefonia, cartão de crédito e TV a cabo por meio de comunicação telefônica ou da rede mundial de computadores, cabendo ao fornecedor a responsabilidade de identificar corretamente o consumidor.

O Projeto de Lei nº 1.876, de 2001, em sentido idêntico, obriga a empresa de telefonia a cancelar o contrato com o consumidor quando houver

requerimento comunicado utilizando canais alternativos como fac-símile, carta, Sedex, correio eletrônico, mensagem eletrônica, formulário próprio ou qualquer outro meio equivalente. Estipula, ainda, ao consumidor inadimplente o direito de cancelar o contrato, mas o impede de contratar novo serviço telefônico até que esteja novamente adimplente. De modo semelhante, o Projeto de Lei nº 4.287, de 2012, trata especificamente do cancelamento de linhas telefônicas.

O Projeto de Lei nº 2.427, de 2011, por sua vez, pretende acrescentar os parágrafos 6º e 7º ao artigo 54 da Lei nº 8.078, de 1990, para estabelecer a obrigação de o fornecedor de serviços regulados pelo Poder Público federal colocar à disposição do consumidor um Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, bem como para definir procedimentos relativos ao atendimento ao consumidor, no caso de solicitação de cancelamento de contrato de adesão.

O Projeto de Lei nº 3.885, de 2012, visa introduzir parâmetros para o cancelamento dos contratos de adesão a qualquer tempo, a partir dos critérios que estipula.

O Projeto de Lei nº 5.207, de 2013, modifica a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, que dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado, incluindo como direito dos assinantes a possibilidade de cancelamento dos serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet.

O Projeto de Lei nº 6.487, de 2013, estipula que, quando o consumidor, em razão de queda na ligação ou retardo de atendimento pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) do prestador de serviços regulados pelo Poder Público, deixar de cancelar contrato de prestação de serviços, poderá, de posse do número de protocolo de atendimento, requerer junto ao Procon da jurisdição o respectivo cancelamento.

Dentro do prazo regimental, o Projeto de Lei nº 1.593, de 2011, recebeu uma emenda que pretende informar que o assunto já analisado por esta Comissão de Defesa do Consumidor por ocasião do Projeto de Lei nº 2.931, de 2008, em estágio mais avançado de tramitação. Por isso, a emenda recomendou a supressão do inciso II do § 6º do art. 54 da Lei nº 8.078/90 proposto no art. 2º

II - VOTO DO RELATOR

A nosso ver, as proposições sob análise pretendem modificar dois aspectos da legislação de defesa do consumidor no que tange ao cancelamento de contratos. Primeiramente, o cancelamento do contrato, legitimando a solicitação feita por comunicação telefônica, correio eletrônico, correio convencional, internet, ou fac-símile. Em segundo lugar, garantir o direito de o consumidor cancelar o contrato, mesmo quando se encontra inadimplente.

Observa-se que as proposições pretendem normatizar assunto que o Decreto nº. 6.523 de 31 de julho de 2008, já disciplina de modo mais completo, a saber:

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como

*finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou **cancelamento de contratos** e de serviços.*

.....

*Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de **cancelamento de contratos e serviços**.*

*Art. 5º O **SAC** estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.*

.....

*Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de **registro numérico**, que lhe será informado no início do atendimento.*

.....

*Art. 18. O **SAC** receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.*

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

.....

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Outrossim, o art. 472 do Código Civil já determina que “o distrato faz-se pela mesma forma exigida para o contrato”, restando pacífico o entendimento de que, uma vez realizada a contratação por meio de contrato de adesão, utilizando-se de quaisquer dos meios de comunicação disponibilizados pelo fornecedor, deve-se igualmente permitir o seu distrato pelas mesmas vias.

Esse é o objetivo compartilhado pelas proposições sendo que, no caso do Projeto de Lei nº 2.427, de 2011, seu âmbito é mais restrito, pois se refere unicamente aos fornecedores regulados pelo Poder Público Federal e, no caso do Projeto de Lei nº 4.287, de 2012, às companhias de telefonia.

Também a proposição busca tratar de matéria já devidamente regulada pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Quanto ao Projeto de Lei nº 5.207, de 2013, modifica a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, que dispõe sobre a comunicação audiovisual de

acesso condicionado, incluindo como direito dos assinantes a possibilidade de cancelamento dos serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet. A proposição assegura um canal de contato para solicitar o cancelamento dos serviços, o que nos parece medida apropriada e recomendamos, portanto, a sua aprovação.

A rejeição das demais proposições não traz prejuízo aos consumidores uma vez que seu objetivo é, como expusemos, contemplado pelo atual ordenamento jurídico e uma legislação que nada agrega não merece acolhida.

Pelo exposto, votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 1.593, de 2011 e da Emenda nº 01/11 a ele apresentada, bem como dos seus apensos Projeto de Lei nº nº 1.876, de 2011, 2.427, de 2011, 3.885, de 2012, 4.287, de 2012 e 6.487, de 2013, e pela aprovação do apensado, Projeto de Lei nº 5.207, de 2013

Sala da Comissão, em 28 de novembro de 2013.

Deputado RICARDO IZAR
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 1.593/2011, a Emenda 1/2011 da CDC, os PLs 1.876/2011, 2.427/2011, 3.885/2012, 6.487/2013 e 4.287/2012, apensados, e aprovou o PL 5.207/2013, apensado, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Ricardo Izar.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

José Carlos Araújo - Presidente, Felipe Bornier e Roberto Teixeira - Vice-Presidentes, Aureo, Carlos Souza, Chico Lopes, Francisco Chagas, Henrique Oliveira, Ivan Valente, José Chaves, Paulo Freire, Reguffe, Ricardo Izar, Severino Ninho, Deley, Guilherme Mussi e Nilda Gondim.

Sala da Comissão, em 4 de dezembro de 2013.

Deputado **JOSÉ CARLOS ARAÚJO**
Presidente

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

I – RELATÓRIO

Pelo presente projeto de lei, é alterado o diploma legal mencionado na ementa, a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), com o fim de se assegurar o cancelamento, telefônico ou pela Internet, de adesão a contrato de fornecimento de produtos/serviços.

Em apenso, encontram-se as seguintes proposições: PL nº 1.876/11, de autoria do Deputado Amauri Teixeira; PL nº 2.427/11, de autoria do Deputado Joaquim Beltrão; PL nº 3.885/12, de autoria do Deputado Rubens Bueno; PL nº 4.287/12, de autoria do Deputado Felipe Bornier; PL nº 5.207/13, de autoria da Deputada Flávia Moraes; e, finalmente, PL nº 6.487/13, de autoria do Deputado Paulo Pimenta.

Ainda, em 2011, o projeto mais antigo foi distribuído à CDC – Comissão de Defesa do Consumidor, onde recebeu uma emenda e, após a apensação dos demais projetos e mudança na relatoria, decidiu-se pela aprovação do PL nº 5.207/13 (apensado) e pela rejeição do principal, dos demais apensados e da emenda da CDC ao PL nº 1.593/11, nos termos do parecer do Relator, Deputado Ricardo Izar, já em 2013.

Agora, as proposições encontram-se nesta douta CCJC – Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, onde aguardam parecer acerca de sua constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa, no prazo do regime ordinário de tramitação.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A iniciativa das proposições em epígrafe é válida, pois as visam a alterar leis federais e/ou dispor sobre o direito do consumidor, ao qual compete à União legislar, em caráter privativo (CF: art. 22, I).

O PL nº 1.593/11, principal, e a emenda a este oferecida na CDC não oferecem problemas relativos aos aspectos a observar, nesta oportunidade.

O PL nº 1.876/11, apensado, contém dispositivo

inconstitucional (art. 4º), que ordena a outro Poder o exercício de competência que lhe é própria, em ofensa ao princípio da separação dos Poderes. Há também problemas de técnica legislativa e de redação na proposição. Optamos, então por, oferecer-lhe substitutivo para sanar os diversos vícios existentes.

O PL nº 2.427/11, apensado, é, por sua vez, injurídico, pois repisa disposições já constantes do Decreto nº 6.523/08, que fixa normas gerais para o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, como bem apontou o colega relator, na Comissão de mérito.

O PL nº 3.885/12 não contém vícios no que toca à constitucionalidade e à juridicidade. Mas necessita de aperfeiçoamento da técnica legislativa e da redação. Oferecemos-lhe também substitutivo.

O PL nº 4.287/12, identicamente, não apresenta problemas nos terrenos constitucional e jurídico, necessitando apenas de aperfeiçoamento da técnica legislativa, com adaptação dos novos dispositivos acrescentados à Lei nº 9.472/97 aos preceitos da LC nº 95/98, alterada pela LC nº 207/01. Para isso, oferecemos-lhe emendas.

O PL nº 5.207/13, igualmente, não tem problemas nos planos constitucional e jurídico, necessitando apenas de adaptação do seu art. 3º aos preceitos da LC nº 95/89, alterada pela LC nº 107/01, do ponto de vista da técnica legislativa. Para isso, oferecemos-lhe emenda.

Finalmente, o PL nº 6.487/13 apresenta vício de constitucionalidade no § único do seu art. 1º, pois é dada atribuição a órgão do Poder Executivo. Para tanto, oferecemos-lhe emenda. Apresentamos também emenda de redação ao mesmo dispositivo para corrigir lapso.

Ante o exposto manifestamos assim nosso voto:

- a) pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do PL nº 1.593/11, principal, e da emenda a este oferecida na CDC;
- b) pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos do substitutivo em anexo, do PL nº 1.876/11, apensado;
- c) c) pela injuridicidade do PL nº 2.427/11, apensado, ficando prejudicada a análise da técnica legislativa;

- d) pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos do substitutivo em anexo, do PL nº 3.885/12, apensado;
- e) pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos das emendas em anexo, do PL nº 4.287/12, apensado;
- f) pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos da emenda em anexo, do PL nº 5.207/13, apensado;
- g) e, finalmente, pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, na redação dada pelas emendas em anexo, do PL nº 6.487/13, apensado.

É o voto.

Sala da Comissão, em 14 de abril de 2014.

Deputado EFRAIM FILHO
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 1.876, DE 2011

(Apensado ao PL nº 1.593/11)

Dispõe sobre o procedimento no cancelamento de linha telefônica ou congênere pelo consumidor e dá outras providências.

Autor: Deputado AMAURI TEIXEIRA

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Ficam as empresas de telefonia móvel ou fixa obrigadas a cancelar a linha telefônica ou congênere, quando houver requerimento expresso do cliente por intermédio de fac-símile, carta, sedex, correio eletrônico,

mensagem telefônica (torpedo), formulário próprio ou qualquer outro meio equivalente, entregue em qualquer loja ou posto de venda da empresa de telefonia, independente de tal disposição constar ou não de contrato, mesmo que o requerente não esteja em dia com suas obrigações.

Parágrafo único – O cliente em débito terá o direito de solicitar o cancelamento de sua linha, mas além de ser cobrado por seus débitos pelos meios legais próprios, ficará impedido de contratar novas linhas telefônicas até sua efetiva adimplência.

Art. 2º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I – notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de quinze dias, na primeira infração;

II – a partir do décimo quinto dia, multa diária com gradação correspondente à gravidade da infração, de valor nunca inferior a dez mil reais, importância que será revertida a União para custeio da ampliação e aperfeiçoamento do sistema de telecomunicações;

III – pagar indenização ao cliente, a título de danos materiais e morais, em montantes que variarão de dez mil reais a trezentos mil reais, a depender da gravidade da infração;

IV – multa triplicada, em caso de reincidência.

Art. 3º Todos os entes jurídicos privados referidos nesta Lei terão o prazo de noventa dias para observar todas as determinações nela contidas.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 14 de abril de 2014.

Deputado EFRAIM FILHO
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.885, DE 2012

(Apensado ao PL nº 1.593/11)

Altera o art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, assegurando o cancelamento de adesão.

Autor: Deputado RUBENS BUENO

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 e dá outras providências, assegurando ao consumidor o direito de cancelamento de contrato de adesão.

Art. 2º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 54.....

§ 6º Os contratos de adesão de consumidores poderão, a qualquer tempo e sem custo adicional, ser cancelados com as respectivas empresas prestadoras dos serviços mediante os seguintes procedimentos:

I – pelos mesmos meios usados para solicitar o serviço ou concretizar o respectivo contrato de adesão;

II – por correio eletrônico endereçado ao serviço de atendimento ao cliente;

III – por telefonema dirigido ao serviço de atendimento ao cliente;

IV – por correspondência postal registrada dirigida ao serviço de atendimento ao cliente da empresa.

*§ 7º Os prazos para a efetivação dos cancelamentos de serviços advindos de contratos de adesão, referidos no **caput** são de:*

I – até sete dias úteis após a data de postagem da correspondência;

II – vinte e quatro horas para os outros meios”. (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 14 de abril de 2014.

Deputado EFRAIM FILHO
Relator

PROJETO DE LEI Nº 4.287, DE 2012
(Apensado ao PL nº 1.593/11)

Dispõe sobre o pedido de cancelamento
de linhas telefônicas por parte dos consumidores

Autor: Deputado FELIPE BORNIER

EMENDA Nº 1 DO RELATOR

No inciso XIII, a ser acrescentado ao art. 3º da Lei nº 9.472/97
pelo art. 2º do projeto, substitua-se o número '24' por 'vinte e quatro', apondo-se ao
final do artigo a rubrica "(NR)".

Sala da Comissão, em 14 de abril de 2014.

Deputado EFRAIM FILHO
Relator

PROJETO DE LEI Nº 4.287, DE 2012
(Apensado ao PL nº 1.593/11)

Dispõe sobre o pedido de cancelamento
de linhas telefônicas por parte dos consumidores

Autor: Deputado FELIPE BORNIER

EMENDA Nº 2 DO RELATOR

No § 1º do art. 213-A, a ser acrescentado à Lei nº 9.472/97 pelo art. 3º do projeto, substitua-se a expressão “24 (vinte e quatro)” por “vinte e quatro”.

Sala da Comissão, em 14 de abril de 2014.

Deputado EFRAIM FILHO
Relator

PROJETO DE LEI Nº 5.207, DE 2013

(Apensado ao PL nº 1.593/11)

Altera a lei da comunicação audiovisual de acesso condicionado, Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, incluindo como direito dos assinantes a possibilidade de cancelamento dos serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet.

Autora: Deputada FLÁVIA MORAIS

EMENDA DO RELATOR

No art. 3º da proposição, substitua-se a expressão “30 (trinta)” por “trinta”.

Sala da Comissão, em 14 de abril de 2014 de 2014.

Deputado EFRAIM FILHO

Relator

PROJETO DE LEI Nº 6.487, DE 2013

(Apensado ao PL nº 1.593/11)

Dispõe sobre a possibilidade de requerer o cancelamento de serviços junto ao Procon quando a prestadora de serviços dificultar ou impedir o cancelamento pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) por telefone.

Autor: Deputado PAULO PIMENTA

EMENDA Nº 1 DO RELATOR

No *caput* e no parágrafo único do art. 1º do projeto, substitua-se a palavra “Procon” por “órgão competente”.

Sala da Comissão, em 14 de abril de 2014.

Deputado EFRAIM FILHO
Relator

PROJETO DE LEI Nº 6.487, DE 2013

(Apensado ao PL nº 1.593/11)

Dispõe sobre a possibilidade de requerer o cancelamento de serviços junto ao Procon quando a prestadora de serviços dificultar ou

impedir o cancelamento pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) por telefone.

Autor: Deputado PAULO PIMENTA

EMENDA Nº 2 DO RELATOR

No parágrafo único do art. 1º da proposição, acrescente-se a palavra “do” entre as palavras “partir” e “recebimento”.

Sala da Comissão, em 14 de abril de 2014.

Deputado EFRAIM FILHO
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, em reunião ordinária realizada hoje, opinou pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa do Projeto de Lei nº 1.593/2011; da Emenda apresentada na Comissão de Defesa do Consumidor; e dos apensados, Projeto de Lei nº 1.876/2011, com Substitutivo; Projeto de Lei nº 3.885/2012, com Substitutivo; Projeto de Lei nº 5.207/2013, com Emenda; Projeto de Lei nº 6.487/2013, com Emendas; Projeto de Lei nº 4.287/2012, com Emendas; e pela injuridicidade do Projeto de Lei nº 2.427/2011, apensado, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Efraim Filho.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Arthur Lira - Presidente, Alessandro Molon, Altineu Côrtes, Andre Moura, Antonio Bulhões, Arnaldo Faria de Sá, Bacelar, Betinho Gomes, Bonifácio de Andrada, Bruno Covas, Capitão Augusto, Chico Alencar, Covatti Filho, Danilo Forte, Esperidião Amin, Evandro Gussi, Felipe Maia, Giovani Cherini, Índio da Costa, Jhc, José Fogaça, Juscelino Filho, Jutahy Junior, Luis Tibé, Luiz Couto, Marcelo Aro, Marco Tebaldi, Padre João, Pastor Eurico, Paulo Magalhães, Paulo Maluf, Paulo Teixeira, Pr. Marco Feliciano, Raul Jungmann, Rodrigo Pacheco, Ronaldo Fonseca, Rubens Pereira Júnior, Sergio Souza, Tadeu Alencar, Valmir

Prascidelli, Wadih Damous, Elmar Nascimento, Erika Kokay, Félix Mendonça Júnior, Gabriel Guimarães, Glauber Braga, Hildo Rocha, José Nunes, Laudivio Carvalho, Lincoln Portela, Mainha, Manoel Junior, Marcio Alvino, Mário Negromonte Jr., Marx Beltrão, Odelmo Leão, Odorico Monteiro, Pedro Cunha Lima, Professor Victório Galli, Ricardo Tripoli, Roberto Britto, Sandro Alex, Silas Câmara, Valtenir Pereira, Wellington Roberto e Wolney Queiroz.

Sala da Comissão, em 5 de agosto de 2015.

Deputado ARTHUR LIRA
Presidente

**SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CCJC
AO PROJETO DE LEI Nº 1.876, DE 2011.**

(Apensado ao PL nº 1.593/11)

Dispõe sobre o procedimento no cancelamento de linha telefônica ou congênere pelo consumidor e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Ficam as empresas de telefonia móvel ou fixa obrigadas a cancelar a linha telefônica ou congênere, quando houver requerimento expresso do cliente por intermédio de fac-símile, carta, sedex, correio eletrônico, mensagem telefônica (torpedo), formulário próprio ou qualquer outro meio equivalente, entregue em qualquer loja ou posto de venda da empresa de telefonia, independente de tal disposição constar ou não de contrato, mesmo que o requerente não esteja em dia com suas obrigações.

Parágrafo único – O cliente em débito terá o direito de solicitar o cancelamento de sua linha, mas além de ser cobrado por seus débitos pelos meios legais próprios, ficará impedido de contratar novas linhas telefônicas até sua efetiva adimplência.

Art. 2º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o

estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I – notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de quinze dias, na primeira infração;

II – a partir do décimo quinto dia, multa diária com gradação correspondente à gravidade da infração, de valor nunca inferior a dez mil reais, importância que será revertida a União para custeio da ampliação e aperfeiçoamento do sistema de telecomunicações;

III – pagar indenização ao cliente, a título de danos materiais e morais, em montantes que variarão de dez mil reais a trezentos mil reais, a depender da gravidade da infração;

IV – multa triplicada, em caso de reincidência.

Art. 3º Todos os entes jurídicos privados referidos nesta Lei terão o prazo de noventa dias para observar todas as determinações nela contidas.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Comissão, 5 de agosto de 2015.

Deputado ARTHUR LIRA
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CCJC AO PROJETO DE LEI Nº 3.885, DE 2012

(Apensado ao PL nº 1.593/11)

Altera o art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, assegurando o cancelamento de adesão.

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 e dá outras providências,

assegurando ao consumidor o direito de cancelamento de contrato de adesão.

Art. 2º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 54.....

§ 6º Os contratos de adesão de consumidores poderão, a qualquer tempo e sem custo adicional, ser cancelados com as respectivas empresas prestadoras dos serviços mediante os seguintes procedimentos:

I – pelos mesmos meios usados para solicitar o serviço ou concretizar o respectivo contrato de adesão;

II – por correio eletrônico endereçado ao serviço de atendimento ao cliente;

III – por telefonema dirigido ao serviço de atendimento ao cliente;

IV – por correspondência postal registrada dirigida ao serviço de atendimento ao cliente da empresa.

§ 7º Os prazos para a efetivação dos cancelamentos de serviços advindos de contratos de adesão, referidos no **caput** são de:

I – até sete dias úteis após a data de postagem da correspondência;

II – vinte e quatro horas para os outros meios”. (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Comissão, 5 de agosto de 2015.

Deputado ARTHUR LIRA
Presidente

EMENDA ADOTADA PELA CCJC
AO PROJETO DE LEI Nº 5.207, DE 2013.
(Apensado ao PL nº 1.593/11)

No art. 3º da proposição, substitua-se a expressão “30 (trinta)”
por “trinta”.

Sala da Comissão, em 5 de agosto de 2015.

Deputado ARTHUR LIRA
Presidente

EMENDA Nº 1 ADOTADA PELA CCJC
AO PROJETO DE LEI Nº 6.487, DE 2013.
(Apensado ao PL nº 1.593/11)

No *caput* e no parágrafo único do art. 1º do projeto, substitua-se a palavra “Procon” por “órgão competente”.

Sala da Comissão, em 5 de agosto de 2015.

Deputado ARTHUR LIRA
Presidente

**EMENDA Nº 2 ADOTADA PELA CCJC
AO PROJETO DE LEI Nº 6.487, DE 2013.**

(Apensado ao PL nº 1.593/11)

No parágrafo único do art. 1º da proposição, acrescente-se a palavra “do” entre as palavras “partir” e “recebimento”.

Sala da Comissão, em 5 de agosto de 2015.

Deputado ARTHUR LIRA
Presidente

**EMENDA Nº 1 ADOTADA PELA CCJC
AO PROJETO DE LEI Nº 4.287, DE 2012.**

(Apensado ao PL nº 1.593/11)

No inciso XIII, a ser acrescentado ao art. 3º da Lei nº 9.472/97 pelo art. 2º do projeto, substitua-se o número ‘24’ por ‘vinte e quatro’, apondo-se ao final do artigo a rubrica “(NR)”.

Sala da Comissão, em 5 de agosto de 2015.

Deputado ARTHUR LIRA
Presidente

**EMENDA Nº 2 ADOTADA PELA CCJC
AO PROJETO DE LEI Nº 4.287, DE 2012.**

(Apensado ao PL nº 1.593/11)

No § 1º do art. 213-A, a ser acrescentado à Lei nº 9.472/97 pelo art. 3º do projeto, substitua-se a expressão “24 (vinte e quatro)” por “vinte e quatro”.

Sala da Comissão, em 5 de agosto de 2015.

Deputado ARTHUR LIRA

Presidente

FIM DO DOCUMENTO