

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### PROJETO DE LEI Nº 2.166, DE 2007

(Apensados os Projetos de Lei nº 2.702, de 2007; nº 2.931, de 2008; nº 3.968, de 2008 e; nº 4.230, de 2008)

Dispõe sobre a suspensão, o cancelamento e a renovação de contratos de prestação de serviços formalizados por meio de contratos de adesão.

**Autor:** Deputado PEDRO EUGÊNIO

**Relator:** Deputado CHICO LOPES

## I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.166, de 2007, de autoria do Deputado Pedro Eugênio, pretende obrigar as prestadoras de serviços de telecomunicações a criarem canais múltiplos de comunicação que permitam aos usuários solicitarem a suspensão ou a rescisão de seus contratos.

Alega o ilustre autor da matéria que o atendimento via *call centers* que substituiu, a partir de 1998, o atendimento presencial quando houve o fechamento da maioria das lojas mantidas pelas prestadoras, está aquém das expectativas e necessidades dos usuários de serviços de telecomunicações. Esse fato, juntamente com a má qualidade dos serviços prestados, explica, segundo ele, o grande número de reclamações apresentadas aos órgãos de defesa do consumidor contra as prestadoras de telecomunicações.

Mesmo a reabertura de lojas para atender ao novo regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP ou aos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, não invalidam, na opinião do Deputado Pedro Eugênio, a iniciativa de se criar mecanismos que facilitem o

exercício do direito, que vem sendo negado aos usuários, de rescindir ou suspender um contrato, em especial a partir do momento em que se acirrou a competição entre prestadoras.

À proposição foram apensadas quatro proposições:

- Projeto de Lei nº 2.702, de 2007, de autoria do Deputado Luiz Carlos Hauly, que “dispõe sobre a suspensão automática do serviço de telefonia celular”. A intenção do autor é obrigar que a empresa torne disponível atendimento telefônico ou por meio eletrônico para que o usuário solicite o cancelamento da assinatura, ao mesmo tempo em que estabelece que o procedimento será validado na data da solicitação.
- Projeto de Lei nº 2.931, de 2008, de autoria do Deputado Beto Faro, é o único que também “dispõe sobre procedimentos para o cancelamento de contratos de serviços de telefonia, Internet, televisão por assinatura e cartão de crédito.” Nesse caso, o autor define dois canais de comunicação a serem utilizados pelos usuários: correio eletrônico e correspondência postal registrada, sendo que tanto a resposta automática, no primeiro caso, como o recibo emitido pelos Correios, no segundo, poderão ser utilizados para comprovação dos pedidos de cancelamento.
- Projeto de Lei nº 3.968, de 2008, de autoria do Deputado Renato Amary, que “dispõe sobre o cancelamento de contratos de prestação de serviços de telecomunicações”, A proposta estabelece vários canais de comunicação a serem utilizados pelos usuários: correio eletrônico, carta, serviço específico oferecido pela prestadora em seu sítio na Internet ou por meio de atendimento telefônico.
- Projeto de Lei nº 4.230, de 2008, de autoria do Deputado José Airton Cirilo, que “proíbe a renovação automática de contratos de assinante de serviço de

telecomunicações”. Na verdade, esse projeto é o único que não trata de cancelamento, mas sim de renovação automática que, segundo o texto, passaria a estar vedada, sendo necessário o consentimento do cliente para sua efetivação.

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática em reunião ordinária realizada em 4 de novembro de 2009 aprovou unanimemente o projeto, juntamente com seus apensos, com substitutivo.

Nesta Comissão, dentro do prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto.

É o relatório.

## **II – VOTO DO RELATOR**

Da leitura das proposições sob comento, depreende-se que as quatro primeiras criam formas de agilização desse procedimento, obrigando os fornecedores a tornar disponíveis outros canais de comunicação que permitam ao consumidor proceder ao pedido de cancelamento sem necessidade de se submeter ao incômodo das imensas filas nas lojas ou do contato via centrais de atendimento telefônico.

A última proposição (último apenso) em análise trata da renovação de contratos, que também causa muitos transtornos aos usuários, aos quais é repassado o ônus de cancelar o contrato, caso contrário será renovado automaticamente pelos prestadores sem seu prévio consentimento.

A utilização da rede mundial de computadores e da telefonia como canal de vendas de produtos e serviços revolucionou as relações de consumo.

Atualmente é cada vez mais comum contratar sem assinar o contrato bem como contratar sem ter conhecimento do inteiro teor do contrato. Igualmente, está se tornando um hábito o fornecedor não entregar uma cópia do contrato ao consumidor, que fica sem conhecer seus direitos e obrigações e fica sem saber a razão social e o endereço do fornecedor, o que dificulta qualquer medida judicial. É o que normalmente acontece quando se

contrata um serviço por telefone, ou pela internet, ou mesmo pessoalmente com grandes organizações, como bancos, por exemplo.

O telemarketing, as lojas virtuais e o uso de cartão de crédito via internet permitem ao consumidor contratar serviços e comprar produtos de forma rápida e fácil, sem sair de casa. Entretanto, os fornecedores não proporcionam as mesmas facilidades - na verdade criam dificuldades -, quando o consumidor deseja cancelar o contrato de prestação de serviço ou devolver um produto valendo-se dos mesmos meios que utilizou para adquiri-los.

São notórias as dificuldades enfrentadas pelos consumidores para suspender ou cancelar a prestação de um simples serviço. A maioria de nós já passou pelo constrangimento de ligar para as centrais de atendimento e ser obrigado a esperar vários minutos para ser atendido e, além disso, ter que fornecer explicações sobre as razões que nos levaram a desistir de se relacionar com aquele fornecedor. Geralmente, após extensa conversa com a operadora do *call-center*, somos surpreendidos com o desligamento da ligação sem qualquer motivo aparente, a não ser o fato de evitar a finalização do pedido de cancelamento do serviço.

Entendemos que a dificuldade do consumidor em cancelar um serviço contratado, desistir de uma assinatura ou devolver um produto vai muito além. Ela se estende à imensa gama de produtos e serviços que podem ser adquiridos e à imensa gama de contratos de adesão que podem ser formalizados via telemarketing ou internet.

No entanto, consideramos desnecessária a alteração da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, que é um conjunto de normas ordenado segundo princípios e regula todas as relações de consumo e sim a lei específica que trata da organização dos serviços de telecomunicações.

Além disso, ressaltamos que se encontra em vigência o Decreto-Lei 6.523, de 31 de julho de 2008, também conhecido como a “A nova Lei do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor”, que regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone. Salientando que 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

Sendo assim, votamos pela aprovação dos Projetos de Lei nº 2.166 de 2007, nº 2.702, de 2007, nº 2.931, de 2008, nº 3.968, de 2008, e nº 4.230, de 2008 na forma do substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em        de abril de 2011.

**Deputado CHICO LOPES**  
**Relator**

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI 2.166, DE 2007.

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 que 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 CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que 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.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei 9.472, de 16 de julho de 2007, com a seguinte redação.

Art. 3º. ....

.....

XIII A qualquer tempo, solicitar o cancelamento ou a suspensão do contrato, pelo mesmo meio utilizado para a contratação ou mediante correspondência encaminhada ao endereço eletrônico ou ao endereço postal da prestadora de serviço.

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

Sala da Comissão, em de abril de 2011

**Deputado CHICO LOPES**  
**Relator**