

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 6.855, de 2010 (Apensados: PL nºs 2.741, de 2011, e 4.388, de 2012)

Obriga as concessionárias de serviços públicos a encaminharem por escrito, contrato com informações detalhadas sobre produtos e serviços ofertados via telefone através de telemarketing e call"s center"s

Autor: Deputado MILTON MONTI

Relator: Deputado HERCULANO PASSOS

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 6.855, de 2010, de autoria do ilustre Deputado Milton Monti, obriga as empresas concessionárias de serviços públicos a encaminharem, por escrito, os respectivos contratos de produtos e serviços ofertados via telefone.

Argumenta a Justificação do Projeto que atualmente “os clientes recebem apenas a promessa de um serviço melhor apresentado por telefone, sem a real garantia do que foi contratado” e que a medida proposta evitaria surpresas desagradáveis aos consumidores.

Por tratarem de matéria correlata, foram apensados os Projetos de Lei nº 2.741, de 2011, que “*acrescenta parágrafo único ao art. 30 de Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, obrigando o encaminhamento, por escrito, das ofertas de produtos e serviços oferecidos por telefone*” e nº 4.388, de 2012, que “*dispõe sobre a remessa de cópias dos contratos de adesão, pelos prestadores dos*

serviços de telefonia fixa e móvel, internet e televisão por assinatura, aos seus consumidores contratantes”.

Conforme despacho da Mesa Diretora desta Casa, as proposições submetem-se, respectivamente, à apreciação conclusiva das Comissões de Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP); Defesa do Consumidor (CDC) e Constituição, Justiça e de Cidadania (CCJC).

Após ser aprovada, com Substitutivo, na CTASP, vem a matéria a esta Comissão de Defesa do Consumidor para apreciação sob a ótica das relações de consumo.

Decorrido o prazo regimental de cinco sessões, compreendido no período de 21/09/2015 a 30/09/2015, não foram apresentadas emendas.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 6.855, de 2010, ao determinar o envio, pelas concessionárias públicas, dos correspondentes contratos de produtos e serviços, converge para fortalecer a concretização dos princípios consumeristas da informação, transparência e boa-fé ao longo do processo de contração à distância.

É lamentavelmente comum que fornecedores de produtos e serviços, no esforço de alavancar suas vendas e captar novos clientes, prometam uma série de vantagens no momento da oferta que, posteriormente, não são concretizadas na efetiva entrega do produto ou serviço. A medida proposta no Projeto facilita a verificação e a comprovação, pelos consumidores, das condições oferecidas na fase pré-contratual e, dessa forma, fornece aparato juridicamente mais seguro para que possam exigir seu cumprimento diretamente aos fornecedores ou por meio de eventuais demandas administrativas ou judiciais. Por esse motivo, merece nosso acolhimento.

Os apensados PL nºs 2.741, de 2011, e 4.388, de 2012, caminham no mesmo sentido, objetivando a obrigatoriedade da entrega do instrumento contratual nas aquisições não presenciais de produtos e serviços. O primeiro, com foco mais amplo, dirigido a todos os fornecedores de produtos

e serviços e o segundo, mais restrito, assim como o projeto principal, abrangendo apenas serviços regulados. Merecem, em decorrência, igual acolhimento.

Sendo favoráveis à aprovação do principal e dos seus apensos, devemos destacar que o Substitutivo elaborado pela CTASP oferece solução normativa que, com equilíbrio, unifica as preocupações subjacentes aos três projetos e aprimora suas disposições.

Em primeiro lugar, porque alarga o campo de incidência da proposta, que passa, agora, a ter aplicação a todas as contratações não presenciais e não apenas aquelas relacionadas a prestadoras de serviços públicos. Afinal, a fragilidade documental nas ofertas e contratos por telefone ou meios eletrônicos não é questão específica dos serviços regulados, estando presente em todas as demais relações de consumo engendradas à distância.

Em segundo, porque o Substitutivo, em lugar de tratar de forma avulsa (em projeto de lei autônomo) um tema intrinsecamente vinculado aos preceitos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, opta por promover modificações no próprio código, o que robustece sua coesão normativa, ao mesmo passo em que aproveita o eficiente arsenal punitivo nele previsto.

Diante dessas considerações, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 6.855, de 2010, e de seus apensados Projeto de Lei nº 2.741, de 2011, e Projeto de Lei nº 4.388, de 2012, na forma do Substitutivo aprovado na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP).

Sala da Comissão, em de de 2015.

Deputado **HERCULANO PASSOS**

Relator