

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.593, DE 2011

(Apensos: PLs nº 1.876, de 2011; nº 2.427, de 2011, nº 3.885, de 2012, nº 4.287, de 2012, nº 5.207, de 2013 e 6.487, de 2013)

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.

Autor: Deputada ROSE DE FREITAS

Relator: Deputado RICARDO IZAR

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 modificam 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 de novembro de 2013.

Deputado RICARDO IZAR
Relator