



CAMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2015
(Do Sr. Felipe Bornier)

Altera a Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a criação de mecanismos ao consumidor para facilitar o cancelamento de contratos de prestação de serviço por adesão, regulados pelo Poder Público.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta os §§ 6º, 7º e 8º ao artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção e defesa do consumidor e dá outras providências, estabelecendo mecanismos ao consumidor para facilitação do cancelamento de contratos de prestação de serviço por adesão, regulados pelo Poder Público.

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 com a seguinte redação:

“Art. 54.

.....

§ 6º É vedada a inclusão de cláusula que impossibilite o cancelamento do contrato de adesão pelo consumidor, mesmo restando caracterizada sua inadimplência;

§ 7º Na oferta de produtos e serviços formalizados por meio de contratos de adesão regulados pelo Poder Público, o fornecedor deverá assegurar ao consumidor o cancelamento unilateral e imediato do contrato, disponibilizando Serviço de Atendimento Gratuito, presencial, por telefone ou através da rede mundial de computadores



CAMARA DOS DEPUTADOS

(Internet), adotando procedimentos de segurança que garantam a correta identificação das partes.

§ 8º O serviço a que se refere o parágrafo anterior deverá estar disponível ao consumidor de modo ininterrupto, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, assegurado:

I - Prévio conhecimento ao consumidor sobre os canais de acesso ao SAG, de forma clara e objetiva, em todos os documentos e impressos entregues ao consumidor, na contratação e durante a fruição do serviço;

II - A disponibilização imediata das opções de contato com o atendente, reclamação ou cancelamento, logo no primeiro atendimento ou menu eletrônico de Unidade de Resposta Automática;

III - O início do atendimento e o tempo de espera de no máximo 5 (cinco) minutos, em quaisquer hipóteses, sendo expressamente vedada a utilização de quaisquer mecanismos para evitar ou retardar a opção de cancelamento do contrato;

IV - Durante o atendimento, a não finalização unilateral, pelo fornecedor, do contato mantido com o consumidor, antes da conclusão da demanda apresentada por este;

V - A eficácia imediata dos efeitos decorrentes da opção pelo cancelamento contratual, independentemente dos prazos para seu processamento administrativo e contábil e da caracterização de inadimplemento contratual do consumidor;

VI - No início e finalização do atendimento ao consumidor, o fornecimento de um número de protocolo capaz de comprovar o atendimento e ou cancelamento de serviço solicitado;

VII - A divulgação do número de contato telefônico do PROCON e do órgão público regulador do serviço contratado, na localidade de domicílio do consumidor. (NR)

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



JUSTIFICATIVA

A multiplicidade de serviços regulados pelo Poder Público federal, em especial os planos de saúde, cartões de crédito, tv a cabo e telefonia, sujeitam-se à esfera de aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC), por força do disposto no artigo 22 deste diploma consumerista, reforçado pelo caput do artigo 7º da Lei de Concessões e Permissões de Serviços Públicos.

Nesse contexto, em nome da universalização e modicidade de custos, a figura do contrato de adesão, prevista no artigo 54 do CDC, foi adotada como solução para a simplificação da relação contratual entre fornecedores e consumidores/usuários.

Ocorre que na persecução dos objetivos supramencionados, muitos fornecedores adotam estratégias de venda extremamente agressivas, por meio de promoções às quais, em diversas situações, acabam configurando-se como verdadeiras práticas abusivas ou enganosas (marketing de emboscada, venda casada, cláusulas abusivas) que ao serem eventualmente percebidas pelo consumidor usuário (já no curso da vigência do serviço/contrato), ocasionam dificuldades à solução administrativa, dado o fato de algumas empresas adotarem mecanismos e procedimentos para coibir, dissuadir ou retardar a faculdade de que dispõe o consumidor/usuário quanto ao cancelamento do serviço contratado, tornando-o refém de expedientes como a “cédula de retenção”¹, a “queda de conexão” e a “fidelização”, verdadeiras práticas abusivas e anticoncorrenciais que abarrotam os PROCONS e Juizados Especiais ao redor do Brasil.

Visando coibir a “dificultação” dos procedimentos de cancelamento dos contratos de adesão, em nome dos direitos do consumidor e, por conseguinte, do fomento à melhoria na qualidade dos serviços públicos regulados, em favor da livre concorrência; proponho aduzir novos dispositivos ao artigo 54 do CDC, estabelecendo mecanismos e procedimentos indispensáveis ao cancelamento de contratos de prestação de serviços por adesão.

Por entender que a presente proposição constitui-se em

¹ Softwares instalados em Unidades de Resposta Automática (URA) de Centrais de Atendimento à distância (telefone/Internet) configurados de modo a evitar ou retardar o cancelamento de um serviço, vendidos abertamente no mercado como “solução inovadora” de manutenção de faturamento.



CAMARA DOS DEPUTADOS

aperfeiçoamento desejável e oportuno da legislação consumerista, a teor dos indicadores fornecidos pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor e da progressão geométrica de novas ações judiciais nos Juizados Especiais de todo o Brasil, peço aos meus nobres Pares apoio para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, fevereiro de 2015.

Dep. **FELIPE BORNIER**
PSD/RJ