



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Rodrigo Gambale – PODE/SP

PROJETO DE LEI Nº ____ DE 2023

(Do Sr. Deputado Rodrigo Gambale)

Acrescenta o §5º, §6º e §7º ao artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, dispondo sobre a obrigatoriedade de implantação do 'botão de cancelamento' de contratos de adesão.

O CONGRESSO NACIONAL DECRETA:

Art. 1º - Esta lei acrescenta os §5º, §6º e §7º ao artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, dispondo sobre a obrigatoriedade de implantação do 'botão de cancelamento' de contratos de adesão.

Art. 2º - A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com os §5º, §6º e §7º em seu artigo 54, com a seguinte redação:

“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.....
.....
.....

§ 5º - Ficam obrigadas as empresas que dispõem possibilidade de contratação de serviços e produtos via internet ou telefone, a implantarem em suas plataformas digitais (sites e aplicativos), a possibilidade de cancelamento unilateral e imediato do contrato, independente de multas contratuais.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Rodrigo Gambale – PODE/SP

§ 6º - O serviço de cancelamento deverá ser oferecido por meio de aplicativos ou nas páginas da internet das empresas contratadas através de um 'botão de cancelamento' simples e em destaque no site, evitando ao máximo a demora, e que, seja de fácil uso ao consumidor.

§ 7º - O descumprimento do disposto neste artigo acarretará em direito a multa de até 50% do valor contratado, que será destinada ao consumidor.” (NR)

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

JUSTIFICATIVA

Essa propositura tem a intenção de acabar com as dificuldades criadas pelas empresas prestadoras de serviços para o cancelamento dos contratos ou até mesmo devolução de um produto, ante a falta de expectativa de encontrar uma alternativa melhor e que corresponde à necessidade do consumidor.

Há muito temos que, as empresas dificultam ao máximo a prestação de atendimento quando o cliente decide cancelar o contrato, pedido ou produto adquirido através de contratos de adesão, assim, não é fornecida por essas empresas a mesma facilidade em cancelar ou distratar quanto é para a contratação. Alguns consumidores ficam horas e horas aguardando em ligações telefônicas, são transferidos de ramal em ramal e cada vez mais surge novas dificuldades as quais fazem com que o mesmo desista do cancelamento e mantenha o vínculo com a empresa.

As companhias de telefone, bancos e lojas são campeãs em implantar dificuldades de cancelamento de contratos ou devolução de produtos e valores aos consumidores, os quais acabam muitas vezes por desistir de sua vontade.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Rodrigo Gambale – PODE/SP

Consumidores acumulam um histórico de experiências ruins com as empresas no momento de cancelamento e acabam chegando à conclusão, embora insatisfeitos, de que não vale a pena trocar e ou cancelar. Isso é preocupante, pois mostra um péssimo atendimento ao público consumerista, e não há sinais de que será resolvido, pois, operando dessa forma, tornam-se conveniente para as empresas que não querem a desistência de seus clientes insatisfeitos.

Além do que, cabe esclarecer que muitas das vezes o cancelamento se dá devido a problemas financeiros, falta de cumprimento das expectativas do consumidor sobre o produto, mau atendimento e equipes de suporte despreparadas, custos extras que não foram avisados durante o atendimento inicial, atrasos na entrega ou retornos para solucionar problemas, ou seja, muitas das vezes não tem a ver só com o tipo de atendimento.

Por isso, devemos implantar em todas as empresas sistemas diferenciados e que tenham a responsabilidade de propiciar o atendimento de 'cancelamento', melhorando assim a experiência do consumidor também no momento final do contrato tão importante quanto à adesão.

Deste modo, se faz necessária à obrigatoriedade de implantação do 'botão de cancelamento' de contratos de adesão por todas as empresas que dispõe de contratação através de sites, aplicativos ou ligações telefônicas.

Por fim, ante todo o exposto acima, peço aos nobres Pares apoio para aprovarmos a presente proposição.

Sala das Sessões, 27 de março de 2023.

RODRIGO GAMBALE

Deputado Federal - Podemos/SP

