

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. VINICIUS CARVALHO)

Obriga o fornecedor a tornar disponível ao consumidor um serviço de atendimento automático de ligação telefônica que lhe permita determinar a cessação da prestação de serviço, sem intervenção pessoal.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O fornecedor que comercializa serviços mediante comunicação telefônica fica obrigado a tornar disponível ao consumidor um serviço de atendimento automático de ligações telefônicas que lhe permita determinar a cessação da prestação do serviço ou a rescisão do contrato de prestação de serviços, sem intervenção pessoal.

§ 1º O serviço de atendimento citado no **caput** informará, discriminadamente, ao consumidor a existência e o valor de eventuais débitos pendentes.

§ 2º O serviço de atendimento citado no **caput** informará o consumidor sobre a vigência de cláusulas de fidelização e o valor de eventuais multas decorrentes da rescisão do contrato de prestação de serviços.

Art. 2º O desrespeito a esta lei constitui infração das normas de defesa do consumidor, sujeitando o infrator às sanções previstas no

art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

É pública e notória a extrema dificuldade encontrada pelos consumidores quando pretendem cancelar um contrato de prestação de serviços utilizando-se do telefone. Sua ligação é atendida por pessoas muito bem adestradas para tentar impedir que o cancelamento seja efetuado, mesmo que para isso seja necessário recorrer a expedientes abusivos.

Tais expedientes são sobejamente conhecidos dos consumidores: a simulação de que a ligação “caiu”, a transferência para ramais inúteis, a longa espera entre uma ação e outra, o questionamento das razões do consumidor, a contestação teimosa e obstinada de seus argumentos e motivos, a oferta interminável e insistente de novos planos e tarifas, entre outros.

Recentemente, os meios de comunicação têm noticiado um significativo aumento de reclamações junto aos Procons relativas às condutas abusivas que mencionamos, especialmente na área de telefonia celular, onde cancelar qualquer serviço é exercício de paciência digno de um monge. Entretanto, sabemos que o desrespeito ao direito de livre escolha do consumidor está presente em outras áreas, como no serviço de TV por assinatura, nos provedores de internet, telefonia fixa, assinatura de periódicos e noutros serviços de prestação continuada.

Como forma de fazer respeitar os direitos do consumidor, propomos a obrigação de que os fornecedores que aceitam contratar o fornecimento de seus serviços por telefone disponibilizem um serviço automático de atendimento que funcione sem a interferência de atendentes adestrados para dificultar o cancelamento de contratos, no qual o consumidor receba todas as informações pertinentes e possa, com tranquilidade, exercer seu direito de não mais adquirir o serviço.

Não é demais mencionar que os avanços tecnológicos na área das telecomunicações possibilitam a disponibilidade do tipo de atendimento que propomos, com a utilização da infra-estrutura já existente nas empresas que contratam serviços por telefone. Portanto, sem ônus para o consumidor.

Diante dos argumentos expostos, contamos com o essencial apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado VINICIUS CARVALHO