

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 589, DE 2007

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.

Autor: Deputado VINICIUS CARVALHO

Relator: Deputado BARBOSA NETO

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO JOSÉ CARLOS ARAÚJO

I – SÍNTESE

O projeto de lei sob exame, de autoria do ilustre Deputado Vinicius de Carvalho, obriga o fornecedor que comercializa serviços mediante comunicação telefônica a tornar disponível ao consumidor um serviço de atendimento automático de ligação telefônica que lhe permita rescindir contrato de prestação de serviço, sem intervenção pessoal.

O autor argumenta que o consumidor que pretende cancelar um contrato de serviços pelo telefone depara-se com profissionais muito bem treinados para dissuadi-lo de seu propósito, seja utilizando argumentos, oferecendo promoções ou recorrendo a expedientes abusivos como submeter o consumidor a longos períodos de espera, derrubar a ligação telefônica e outros. Cita que os Procons têm registrado um significativo aumento de reclamações alusivas a essas condutas, especialmente nas áreas de telefonia celular e fixa, serviços de tv por assinatura, provedores de internet, assinatura de periódicos e outros serviços de prestação continuada.

O projeto veio a deliberação desta Comissão de Defesa do Consumidor- CDC, na reunião ordinária do dia 4 de julho, com parecer favorável do nobre relator, Deputado Barbosa Neto. Por ocasião da discussão da matéria solicitei vista do processo, no que fui acompanhado pelo ilustre deputado Felipe Bornier.

Motivou o meu pedido de vista, basicamente, a constatação de se tratar de uma matéria relativamente complexa, em razão das diversas manifestações de colegas presentes à reunião, todos em princípio favoráveis ao projeto, mas sugerindo aperfeiçoamentos, e também por identificar aspectos que mereciam ser examinados com mais profundidade sob o ângulo de proteção dos interesses tanto do consumidor como do fornecedor.

II- ANÁLISE

Antes de entrar no exame do mérito da proposição, cabe fazer um observação relativa às normas que regem o processo legislativo. O projeto propõe medida de proteção do consumidor, a ser formalizada por meio de uma lei nova, e não por intermédio de complementação ou alteração à lei básica já existente, que trata da matéria, no caso o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990). Lembro que a Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, alterada pela Lei Complementar nº 107, de 26 de abril de 2001, disciplina a redação, alteração e consolidação das leis. Assim, de acordo com a técnica legislativa ali prevista o certo seria buscarmos fazer a alteração pretendida no próprio Código de Defesa em vigor, pela pertinência da matéria.

Quanto ao mérito, vários pontos me chamam a atenção, alguns inclusive levantados por ocasião da discussão da matéria, conforme passo a destacar.

O projeto busca impor a obrigação de tornar disponível um serviço de atendimento automático de ligações telefônicas que lhe permita proceder a rescisão do contrato a todo fornecedor que comercializa serviços mediante comunicação telefônica. Não se restringe, apenas, como parece ter sido o entendimento prevalecente, a área da telefonia celular. Na realidade, a proposição alcança todos os serviços comercializados por telefones, dentre os quais destacamos: a telefonia fixa e os serviços agregados por ela disponibilizados, os serviços de tv por assinatura, os provedores de internet, as assinaturas de periódicos, os cartões de crédito de instituições financeiras e outros serviços de prestação continuada.

Isto nos leva a refletir não só quanto a facilidade e a celeridade no atendimento dos fornecedores desses produtos, mas sobretudo quanto aos aspectos de segurança que envolvem este tipo de operação.

Nesse sentido, ressaltam como fatores importantes a serem considerados:

- como e em que tempo se processará a liquidação de débitos pendentes após a solicitação da suspensão dos serviços ou cancelamento do contrato;

- a necessidade de se obrigar o fornecedor a registrar em protocolo a solicitação da suspensão para que o usuário dos serviços possa dar continuidade, se necessário, às ações em sua defesa como consumidor, caso não seja cumprido prazo para a suspensão dos serviços;

- medidas de garantia da segurança na operação, de modo a não estimular as fraudes que a cada dia tornam-se mais sofisticadas na comercialização de produtos feitas sobretudo por via telefônica;

- o prazo estipulado para a cessação dos serviços e de cobranças de faturas devidas pelo seu uso, enquanto perdurar o processo de liquidação de débitos pendentes, tais como assinatura básica, mensalidade, serviços consumidos, compras efetuadas, saques realizados, etc

Cabe observar, no caso da telefonia, que já existe regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, que fixa em 24 horas o prazo para efetiva suspensão dos serviços, isto porque há procedimentos técnicos que não são feitos de imediato. Entendo que esse prazo é viável e poderia se aplicar aos demais serviços.

Observe-se também que nem na telefonia existe atualmente um sistema automatizado que possibilite a imediata informação discriminada ao consumidor do conhecimento dos eventuais débitos pendentes, já que serão necessários cálculos de juros, mora, possíveis inadimplências, tempo até o vencimento da franquia e utilização de benefícios por parte do cliente atrelados à permanência deste na empresa. A implantação de tal sistema também implicaria na observância de fatores extras, estipulados pela regulamentação dos serviços, por exemplo, a contabilização de ligações telefônicas internacionais que podem ser cobradas em até 90 dias após a sua realização.

Entendemos que, na forma proposta, os gastos com a implantação do sistema poderiam tornar a prestação de serviço mais onerosa ao próprio consumidor, contrariando o objetivo do projeto.

Embora a iniciativa, aparentemente, tenha a intenção de livrar os consumidores da “canseira” que levam de certas operadoras quando tentam cancelar seus contratos, há informações de que , após alguma argumentação, três quartos dos assinantes que ligam para cancelar acabam desistindo. Muitas vezes, optam por trocar de pacote, em função de novas informações que desconheciam. Outras vezes, ficam sabendo que podem suspender suas assinaturas temporariamente, em face de uma dificuldade momentânea. Muitos, ainda, aceitam algum desconto ou benefício. Com o cancelamento automático, esta oportunidade se perde.

Há que se considerar também que, com a automatização do processo, certamente haverá aumento no número de fraudes já que não há como se checar a identidade do efetivo titular da assinatura para rescisão contratual, o que poderia levar qualquer pessoa inescrupulosa a efetivar o procedimento. Isto seria bastante perigoso, particularmente quando envolver cartões múltiplo de instituições financeiras

Pondere-se, ainda, que existem outros meios de contato com a empresa que podem e devem ser estimulados, quais sejam a carta, e-mail, chat e postos de atendimentos comerciais, onde o consumidor pode encaminhar seu pedido de cancelamento.

Entendo, assim, que a automatização do atendimento telefônico, sem interferência pessoal do atendente , implicaria em risco para a segurança da operação, estimularia a fraude, além de inviabilizar um meio de “negociação” do interesse do consumidor com a empresa, o que poderia vir em prejuízo do próprio assinante ou usuário. O que pode e deve ser feito é buscar uma forma alternativa que ofereça segurança e celeridade ao processo.

Em síntese, o projeto, na sua forma original, parece não atender aos melhores interesses dos consumidores

Nesse contexto, julgo que poderíamos aproveitar a oportunidade para construirmos uma proposta que seja viável e venha a contemplar os interesse das duas partes envolvidas, fornecedor e consumidor.

Com esse objetivo, sugiro que seja acrescentado ao atual art. 49 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, que já alude aos procedimentos quanto à desistência do contrato, o art. 49-A, com a redação que ofereço no anexo. O acréscimo do artigo pretendido ao Código dispensará a inclusão do atual art. 2º do projeto original, que dispõe sobre as penalidades, considerando que o atual art 56 da lei vigente já fixa as infrações administrativas cabíveis quando da infração das normas em vigor. Inserimos uma cláusula de vigência, estabelecendo um prazo de 90 dias para a lei ser regulamentada e a previsão de sua entrada em vigor 90 dias após a sua regulamentação.

III- VOTO

Desta forma, Voto pela aprovação do projeto , desde que o ilustre Relator acate a sugestão de emenda substitutiva global que apresento em anexo. Permito-me lembrar que o acatamento pelo relator das sugestões que faço, na forma de substitutivo, possibilitaria, pelo oferecimento de Complementação de Voto, a abertura de prazo de 5 sessões para a apresentação de novas emendas por parte dos membros desta Comissão, o que ensejaria mais uma oportunidade para aperfeiçoamento da proposição.

Sala da Comissão, em 11 de julho de 2007.

Deputado José Carlos Araújo

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 589, DE 2007

Acrescenta art. 49-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta lei altera a lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor, para acrescentar art. 49-A, disciplinando a rescisão contratual de serviços por via telefônica.

Art.2º. A lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 49-A:

“ Art. 49-A 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 proceder a rescisão do contrato de prestação de serviços, com atendimento pessoal específico para esse fim.

§ 1º O serviço de atendimento do fornecedor de serviços, que também funcionará em pontos comerciais, informará, discriminadamente, ao consumidor a existência e o valor de eventuais débitos pendentes, bem como a vigência de cláusulas de fidelização e o valor de eventuais multas decorrentes da rescisão do contrato de prestação de serviços no prazo máximo de 07(sete) dias.

§ 2º O serviço de atendimento automático deverá fornecer um número de protocolo ao consumidor, após a solicitação de cessação da prestação ou rescisão do contrato de serviço;

§ 3º. A suspensão do serviço deverá ser implementada no máximo em até 24 horas, após a solicitação, sendo vedada a cobrança de qualquer serviço prestado após esse prazo.

§ 4º. A efetivação do cancelamento ficará condicionada à comprovação da veracidade dos dados pessoais e das informações solicitadas ao consumidor e à liquidação dos eventuais débitos pendentes.

Art. 3º. Esta lei será regulamentada no prazo de 90 (noventa dias) após a data de sua publicação, e produzirá efeitos 90 dias após regulamentada.

Sala da Comissão, em de julho de 2007

Deputado

Relator