

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

I - RELATÓRIO

Vem à apreciação deste Órgão Técnico o projeto de lei epigrafado que pretende obrigar o fornecedor a dispor ao consumidor um tipo de atendimento telefônico que lhe permita rescindir contrato de prestação de serviço sem a intervenção de interlocutor, ou seja, um serviço totalmente automático que preste as informações a que o consumidor tem direito e proceda à rescisão do contrato de serviço sem embaraços.

O Autor argumenta que aquele consumidor que pretende cancelar um contrato 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.

A iniciativa não recebeu emendas, no prazo regimental.

II - VOTO DO RELATOR

Com a facilitação do acesso da população brasileira às telecomunicações, as empresas desenvolveram novos meios para divulgar e vender seus produtos. Uma dessas modalidades utilizada em larga escala é a contratação de serviços por telefone, que equivale à assinatura de um contrato. Ocorre que muitos fornecedores têm se servido dessas novas tecnologias para delas tirar proveito indevido, promovendo o desequilíbrio na relação de consumo e prejudicando o consumidor.

Quem já contratou e descontratou prestação de serviço de telefonia, TV a cabo, provedor de internet, assinatura de periódico sabe que, quando o consumidor contata o fornecedor com a intenção de assinar um contrato, ele é muito bem recebido, atendido com presteza, eficiência, solicitude, cordialidade, mas se contata o fornecedor para rescindir o contrato é maltratado, atendido com delongas, ineficiência, indiferença, descortesia, e, em muitos casos, com deslealdade. Essa atitude dos fornecedores não configura apenas um desequilíbrio nas relações de consumo, configura também má-fé do fornecedor. Portanto, viola o disposto no inciso III do art. 4º da Lei nº 8.078, de 1990 e deve ser coibida.

Em nossa opinião, a adoção da proposição em estudo propiciará o restabelecimento do equilíbrio nesse tipo de relação de consumo, na medida em que impedirá que o fornecedor de má-fé utilize-se de novas tecnologias para interpor obstáculos e mais obstáculos ao exercício do legítimo direito de o consumidor cancelar um contrato de prestação de serviço.

Nada obstante, entendemos que a eficácia da norma em análise será aumentada se nela incluímos a obrigatoriedade de o fornecedor informar ao consumidor um número de protocolo sob o qual estará registrada a demanda do consumidor, para que este possa acompanhar seu andamento até a conclusão do atendimento. Dessa forma, inconvenientes como a não confirmação do atendimento e da quitação dos débitos pendentes poderão ser evitados. Para tanto, propomos uma emenda aditiva ao art. 1º da proposição.

Pelas razões acima, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 589, de 2007, com a emenda anexa.

Sala da Comissão, em de de 2007.

Deputado BARBOSA NETO
Relator

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.

EMENDA ADITIVA Nº 1

Acrescente-se ao art.1º do projeto o seguinte parágrafo:

*"§ 3º O serviço de atendimento citado no **caput** gerará um número de protocolo específico para cada demanda recebida, a ser informado ao consumidor, que poderá utilizá-lo para acompanhar o atendimento da demanda até o seu término. "*

Sala da Comissão, em de de 2007.

Deputado BARBOSA NETO