

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

1- 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 à 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.

2- Em 11 de julho DE 2007, apresentei Voto em Separado, concluindo pela aprovação do projeto nos termos do Substitutivo que apresentei, buscando oferecer ao relator uma proposta que, imagino, venha a aperfeiçoar a proposição.

Na reunião deliberativa que se seguiu, a matéria foi retirada de pauta para se buscar um entendimento quanto ao mérito da proposta.

3- Em decorrência dos entendimentos havidos, foram superadas as divergências então existentes, resultando no aperfeiçoamento do texto do Substitutivo que sugeri, cuja versão consensual está formalizada na nova proposta que apresento em substituição a anterior, onde foram consolidadas alterações pontuais visando a garantir a segurança da operação telefônica pretendida.

4- Nestes termos, voto pela aprovação do Projeto de Lei nº 589, de 2007, desde que o ilustre relator acate a sugestão de Substitutivo que apresento em anexo.

Sala da Comissão, em 03 de outubro 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 determinar, com segurança, a cessação da prestação do serviço ou a rescisão do contrato, sem intervenção pessoal.

§ 1º O serviço de atendimento, que também funcionará em pontos comerciais para receber solicitações por escrito, 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 da operadora gerará um número de protocolo específico para cada demanda recebida, a ser informado ao consumidor no ato da solicitação da rescisão do contrato, que poderá utilizá-lo para acompanhar o atendimento da demanda até o seu término.

§ 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 Antes de proceder a rescisão contratual de que trata o caput, o serviço de atendimento adotará procedimentos de segurança capazes de evitar fraudes, que permitam comprovar a efetiva correspondência da identidade do autor da chamada com a do titular da assinatura, mediante a checagem dos dados cadastrais armazenados, além de outros meios que venham a ser definidos na regulamentação.

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 3 de outubro de 2007

Deputado José Carlos Araújo