

PROJETO DE LEI Nº , DE 2008
(Do Sr. Beto Faro)

Dispõe sobre procedimentos para o cancelamento de contratos de serviços de telefonia, Internet, televisão por assinatura e cartão de crédito.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei define os procedimentos para o cancelamento, pelos usuários, dos serviços de telefonia, Internet, televisão por assinatura e cartão de crédito.

Art. 2º Os usuários adimplentes dos serviços de telefonia fixa e móvel, de acesso à Internet, das distintas modalidades de televisão por assinatura e de cartão de crédito poderão, a qualquer momento, e sem custo adicional, mesmo a título de multa por descumprimento de fidelidade, proceder ao cancelamento dos contratos com as respectivas empresas prestadoras dos serviços mediante os seguintes procedimentos, alternativamente aos já adotados pelas empresas:

I – correio eletrônico dirigido ao serviço de atendimento ao cliente da empresa correspondente que obrigatoriamente deverá responder de maneira automática;

II – por meio de correspondência postal registrada, dirigida ao serviço de atendimento ao cliente da respectiva empresa.

Parágrafo único. As respostas automáticas, a que se refere o inciso I, e os comprovantes emitidos pelos correios, nos casos do

inciso II, poderão ser utilizados para efeito de comprovação de pedidos de cancelamento.

Art. 3º Os prazos para a efetivação dos cancelamentos dos serviços, previstos nesta Lei, são de:

I - até 36 horas após a data da transmissão do correio eletrônico;

II - até 08 dias úteis após a data da postagem da correspondência.

Art. 4º Os boletos de cobrança dos serviços de que trata esta Lei, bem assim como os sítios eletrônicos das empresas devem conter em local de fácil acesso, os endereços postais e eletrônicos dos serviços de atendimento aos clientes.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

É de conhecimento público a grande dificuldade que enfrentam usuários de diversos tipos serviços quando o assunto é o cancelamento de seus contratos de prestação. Longos tempos de espera nos *call-centers*, ligações muitas vezes tarifadas, interrupção das ligações e outros empecilhos que tornam os contatos com as centrais de atendimento tarefas penosas e dispendiosas. Como reflexo dessas práticas, as empresas administradoras de cartões de crédito, bem como as diversas prestadoras de serviços de telecomunicações são, reiteradamente, campeãs nos índices de queixas nos órgãos de defesa do consumidor e nas agências setoriais.

Apesar do inegável avanço que representou a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, o usuário não possui garantia, clara, de acesso a centrais de atendimento. Ademais, os consumidores não contam com previsão legal, no Código, que lhes garanta facilidades para o cancelamento dos serviços e dos contratos. Dessa maneira,

o que se verifica é que as empresas não praticam as mesmas facilidades oferecidas quando da contratação dos serviços no cancelamento dos contratos.

A Anatel - Agência Nacional das Telecomunicações -, sensível à situação enfrentada pelos consumidores, alterou recentemente a regulamentação dos serviços de telefonia fixa e celular. Dentre as novas obrigações das operadoras se encontra a obrigatoriedade da existência de oficinas de atendimento presencial, o envio dos contratos aos usuários e a possibilidade de registrar reclamações e solicitações de serviços.

No entanto, entendemos que é preciso avançar mais nos direitos dos usuários, incluindo novos serviços, como os cartões de créditos. Esse é o motivo do oferecimento do presente projeto de lei. A proposta estabelece a obrigatoriedade do cancelamento dos contratos mediante instrumentos de fácil execução por parte dos usuários e, por outro lado, de fácil comprovação por parte das empresas. O envio de carta registrada ou correio eletrônico são considerados instrumentos suficientes para a solicitação do fim dos serviços. Dessa simples forma caberá às empresas, e não mais aos usuários, a comprovação documental e arcar com o ônus de perfazer intrincados procedimentos para o cancelamento dos serviços.

Diante ao exposto, contamos com o apoio dos nobres pares para a APROVAÇÃO do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2008.

Deputado Beto Faro