

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 2.166 DE 2007

(Apensados Projetos de Lei nº 2.702, de 2007, nº 2.931, de 2008, nº 3.968, de 2008, e nº 4.230, de 2008)

Dispõe sobre pedido de suspensão ou rescisão de contrato de prestação de serviços de telecomunicações.

Autor: Deputado Pedro Eugênio

Relator: Deputado Dr. Nechar

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.166, de 2007, de autoria do Deputado Pedro Eugênio, pretende obrigar as prestadoras de serviços de telecomunicações a criarem canais múltiplos de comunicação que permitam aos usuários solicitarem a suspensão ou a rescisão de seus contratos.

Alega o ilustre autor da matéria que o atendimento via *call centers* que substituiu, a partir de 1998, o atendimento presencial quando houve o fechamento da maioria das lojas mantidas pelas prestadoras, está aquém das expectativas e necessidades dos usuários de serviços de telecomunicações. Esse fato juntamente com a má qualidade dos serviços prestados explica, segundo ele, o grande número de reclamações apresentadas aos órgãos de defesa do consumidor contra as prestadoras de telecomunicações.

Mesmo a reabertura de lojas para atender ao novo regulamento do Serviço Móvel Pessoal ou aos contratos de concessão do

STFC, não invalidam, na opinião do Deputado Pedro Eugênio, a iniciativa de se criar mecanismos que facilitem o exercício do direito, que vem sendo negado aos usuários, de rescindir ou suspender um contrato, em especial a partir do momento em que se acirrou a competição entre prestadoras.

Tramitam apensados ao Projeto de Lei nº 2.166, de 2007, quatro proposições. A primeira, Projeto de Lei nº 2.702, de 2007, de autoria do Deputado Luiz Carlos Hauly, “dispõe sobre a suspensão automática do serviço de telefonia celular”. A intenção do autor é obrigar que a empresa torne disponível atendimento telefônico ou por meio eletrônico para que o usuário solicite o cancelamento da assinatura, ao mesmo tempo em que estabelece que o procedimento será validado na data da solicitação. A segunda proposição, Projeto de Lei nº 2.931, de 2008, de autoria do Deputado Beto Faro, também “dispõe sobre procedimentos para o cancelamento de contratos de serviços de telefonia, Internet, televisão por assinatura e cartão de crédito.” Nesse caso, o autor define dois canais de comunicação a serem utilizados pelos usuários: correio eletrônico e correspondência postal registrada, sendo que tanto a resposta automática, no primeiro caso, como o recibo emitido pelos Correios, no segundo, poderão ser utilizados para comprovação dos pedidos de cancelamento. O projeto de lei nº 3.968, de 2008, do deputado Renato Amary dispõe sobre o cancelamento de contratos de prestação de serviços de telecomunicações. Propõe o autor que “o usuário de serviços de telecomunicações terá seu contrato de fornecimento de serviço cancelado em no máximo quarenta e oito horas”. Por fim, o projeto de lei nº 4.230, de 2008, do deputado José Airton Cirilo proíbe a renovação automática de contratos de assinante de serviços de telecomunicações.

Cabe à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática posicionar-se sobre o mérito do projeto principal e dos quatro apensados, aos quais não foram apresentadas emendas durante o prazo regimental.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

São de amplo conhecimento as dificuldades enfrentadas pelos usuários de telecomunicações para suspenderem ou cancelarem a prestação de um dado serviço. A maioria de nós já passou pelo constrangimento de ligar para as centrais de atendimento e ser obrigado a esperar vários minutos para ser atendido e ter que fornecer explicações sobre as razões que os levaram a desistir de se relacionar com aquela prestadora. Muitas vezes, depois de extensa conversa com a operadora do *call-center*, somos surpreendidos com o desligamento da ligação sem qualquer motivo aparente, a não ser o fato de evitar a finalização do pedido de cancelamento do serviço.

As iniciativas que ora apreciamos nesta Comissão pretendem, portanto, criar formas de agilização desse procedimento, obrigando as prestadoras a tornarem disponíveis outras formas de comunicação que permitam ao usuário proceder a um pedido de cancelamento sem necessidade de se submeter ao martírio das imensas filas nas lojas ou do contato via centrais de atendimento telefônico.

Embora concordemos totalmente com o mérito das proposições em exame, consideramos necessário aprimorar a técnica legislativa das propostas que, segundo a Lei Complementar nº 95, de 1998, deveriam alterar a legislação vigente e não tratar do assunto em lei autônoma.

Como se trata de serviços que extrapolam os limites da legislação de telecomunicações e que são prestados mediante contrato de adesão, entendemos mais oportuna alterar a legislação de defesa do consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), estabelecendo condições para o cancelamento automático dos contratos por iniciativa dos usuários.

Por essas razões, optamos pela apresentação de um Substitutivo que altera a redação do art. 54 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que regula os contratos de adesão.

Por último, cumpre destacar que se encontra em fase avançada de discussão no âmbito do Ministério da Justiça proposta de regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC). Referida proposta, objeto da Consulta Pública nº 14, de 2008, iniciada em 6 de março de 2008, e finalizada em 2 de maio último, estabelece regras para os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC – dos segmentos de telefonia fixa, telefonia

móvel, Internet, TV à Cabo, Bancos Comerciais, Cartões de Crédito e Aviação Civil.

Assim, a proposta do Ministério da Justiça está direcionada aos serviços telefônicos de atendimento aos consumidores que tenham a finalidade de atender às demandas relativas à: informação; reclamação; cancelamento de contrato; solicitação, suspensão ou cancelamento de serviço, e aborda aspectos relativos à acessibilidade, fixa padrões mínimos de qualidade, prazos máximos de solução de demandas, obrigatoriedade de registros e estabelece que os serviços devam ser isentos de ônus para os consumidores, isto é gratuitos.

Entendemos que as alterações na legislação vigente pretendidas pelos autores das proposições em exame vão na mesma direção da proposta de regulamentação citada, embora enfoquem apenas a questão do cancelamento ou suspensão do contrato pelos consumidores. Em nosso entendimento, essa convergência não exclui, contudo, a necessidade de adequação das normas legais. Ao contrário, a introdução de modificações na legislação de defesa do consumidor garantirá maior segurança jurídica à regulamentação proposta pelo Ministério da Justiça.

Sendo assim, votamos pela aprovação dos Projetos de Lei nº 2.166 de 2007, nº 2.702, de 2007, nº 2.931, de 2008, nº 3.968, de 2008, e nº 4.230, de 2008, na forma do substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em de de 2008.

Deputado Dr. Nechar
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.166 DE 2007

(Apensados Projetos de Lei nº 2.702, de 2007, nº 2.931, de 2008, nº 3.968, de 2008, e nº 4.230, de 2008)

Dispõe sobre a suspensão e o cancelamentos automáticos de contratos de prestação de serviços formalizados por meio de contratos de adesão.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a redação do art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para permitir a suspensão e o cancelamento automáticos de contratos de prestação de serviços formalizados por meio de contratos de adesão.

Art. 2º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes dispositivos:

“Art. 54.

.....

§ 6º *Exceto no caso de contratos que contenham cláusulas de fidelização, o consumidor tem direito, a qualquer tempo, de solicitar o cancelamento ou a*

suspensão do contrato, por meio de correspondência encaminhada ao endereço eletrônico ou ao endereço postal da prestadora.

§7º A resposta automática do serviço de correio eletrônico da empresa ou o comprovante emitido pela empresa de correios são suficientes para comprovar os pedidos de suspensão ou cancelamento que deverão ser efetivados nos seguintes prazos:

I – até 36 horas após a emissão da resposta automática pelo sistema de correio eletrônico; e

II – até 8 (oito) dias após a data de postagem da correspondência.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2008.

Deputado Dr. Nechar
Relator