



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.597, DE 2009 **(Do Sr. Bispo Gê Tenuta)**

Obriga os prestadores de serviço que celebrem contrato com o consumidor por intermédio de centrais de atendimento a enviarem cópia impressa do contrato ao consumidor.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-6301/2005.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga os prestadores de serviço que celebrem contrato com o consumidor por intermédio de centrais de atendimento a enviarem cópia impressa do contrato ao consumidor.

Art. 2º Os prestadores de serviço que contratarem seus serviços com o consumidor, por telefone, Internet ou outra forma qualquer, utilizando suas centrais de atendimento, ficam obrigados a enviar para o endereço indicado pelo consumidor uma cópia impressa do contrato celebrado.

Parágrafo único. O fornecedor é responsável pela comprovação de seu envio e do recebimento pelo consumidor do contrato celebrado.

Art. 3º O consumidor terá o prazo de 7 (sete) dias úteis a contar da data de recebimento do contrato no endereço por ele indicado para cancelar o mesmo por qualquer discordância em quaisquer das cláusulas pactuadas, sem ônus algum para o consumidor, inclusive quanto ao pagamento do serviço prestado neste período de avaliação contratual.

Parágrafo único. O fornecedor, decorrido o prazo consignado no *caput*, é obrigado a contatar o consumidor para confirmar a aceitação do contrato e continuidade da prestação do serviço, sendo o fornecedor responsável pela comprovação, caso necessária, desta sua obrigação.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta lei torna nulo de pleno direito o contrato celebrado e sujeita o infrator à pena de multa igual a 12 (doze) vezes o valor da mensalidade contratada com o consumidor em favor do Procon da região onde reside o consumidor, sem prejuízo de outras sanções cabíveis dispostas na legislação em vigor, especialmente as dispostas na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

JUSTIFICAÇÃO

O mundo moderno e a massificação do consumo trouxeram, juntamente com os contratos de adesão, as centrais de venda e atendimento de

produtos e serviços, que celebram contratos sem a participação pessoal do consumidor no momento da contratação e, muitas vezes, sem a possibilidade de contato direto entre consumidor e fornecedor, mesmo em momento futuro, pela simples inexistência de locais físicos de atendimento.

Todos nós já passamos por alguma experiência neste tipo de contratação, e sabemos que na hora da venda do produto ou serviço tudo são “flores”, as promessas abundam, os benefícios são ressaltados, e é dito, especialmente, aquilo que interessa ao fornecedor para que o contrato seja fechado e a venda realizada.

O consumidor ouve, pergunta o básico sobre o contrato e o serviço, questiona somente aquilo que é do conhecimento normal de qualquer um de nós, mas, por óbvio, passa longe de detalhes contratuais importantes, pois que não lida diariamente com a questão. Já o fornecedor ou prestador de serviço está atento a tudo, pois o serviço objeto do contrato é seu próprio ofício.

A maior parte dos contratos de prestação de serviços exige fidelidade do cliente e impõe multas e taxas em caso de cancelamento do mesmo. Além disso, também é de conhecimento geral a dificuldade em cancelar qualquer serviço já contratado. Por estas e outras razões é que propomos a obrigatoriedade do fornecedor enviar cópia impressa do contrato celebrado para que o consumidor possa avaliar todas as cláusulas em detalhes para, somente então, decidir se realmente deseja manter o contrato provisoriamente firmado.

Nossa proposta busca o equilíbrio na relação de consumo entre prestador de serviço e consumidor, pois permite a parte mais frágil e vulnerável da relação, o consumidor, um tempo para que possa avaliar as condições contratuais que lhe são ofertadas por um contrato de adesão unilateralmente elaborado.

Em nome da defesa e proteção do consumidor brasileiro, contamos com o apoio dos nobres pares para aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 08 de julho de 2009.

Deputado BISPO GÊ TENUTA

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá
outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional
decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor,
de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da
Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto
ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que
indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO