

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

Relatora: Deputada CIDA DIOGO

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.

À proposição foram apensados, inicialmente, duas proposições:

- Projeto de Lei nº 2.702, de 2007, de autoria do Deputado Luiz Carlos Hauly, que “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.
- Projeto de Lei nº 2.931, de 2008, de autoria do Deputado Beto Faro, é o único que 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.

Cumprе ressaltar que, em novembro de 2008, o Deputado Dr. Nechar apresentou parecer, que não foi apreciado por esta Comissão, pela aprovação de um Substitutivo que propunha a alteração da legislação de defesa do consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), estabelecendo condições para o cancelamento automático de contratos por iniciativa dos usuários.

Após essa data, foram apensados mais dois projetos de lei à proposição principal:

- Projeto de Lei nº 3.968, de 2008, de autoria do Deputado Renato Amary, que “dispõe sobre o cancelamento de contratos de prestação de serviços de telecomunicações”, A proposta estabelece vários canais de comunicação a serem utilizados pelos usuários: correio eletrônico, carta, serviço específico oferecido pela prestadora em seu sítio na Internet ou por meio de atendimento telefônico.
- Projeto de Lei nº 4.230, de 2008, de autoria do Deputado José Airton Cirilo, que “proíbe a renovação automática de contratos de assinante de serviço de telecomunicações”. Na verdade, esse projeto é o único que não trata de cancelamento, mas sim de renovação automática que, segundo o texto, passaria a estar vedada, sendo necessário o consentimento do cliente para sua efetivação.

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

É o relatório.

II – VOTO DA RELATORA

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 quatro primeiras iniciativas apresentadas 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.

A última proposição em análise, como dissemos anteriormente, pretende tratar da renovação de contratos que também causa muitas dores de cabeça aos usuários, aos quais é repassado o ônus de cancelar o contrato renovado automaticamente pelos prestadores sem seu prévio consentimento.

Concordemos totalmente com o mérito das proposições em exame e também com os encaminhamentos do relator anterior, Deputado Dr. Nechar. Foram acertadas sua decisão de alterar a legislação vigente e não tratar do assunto em lei autônoma, atendendo ao disposto na Lei Complementar nº 95, de 1998, bem como sua opção de modificar a legislação de defesa do consumidor, especialmente o art. 54 do Código, que regula os contratos de adesão, uma vez que as propostas em exame extrapolam os limites da legislação de telecomunicações.

Por essas razões, optamos pela apresentação de um novo Substitutivo que aproveita totalmente a redação do Substitutivo do Dr. Nechar, embora acrescente ao art. 54 mais um parágrafo para incorporar a questão da renovação automática de contratos, que consideramos da maior relevância.

Por último, cumpre destacar que, em julho de 2008, foi editado o Decreto nº 6.523, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). dos segmentos de telefonia fixa, telefonia móvel, Internet, TV a Cabo, Bancos Comerciais, Cartões de Crédito e Aviação Civil.

Referido decreto está direcionado 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 um conjunto de questões relacionadas ao cancelamento, à suspensão e à renovação dos contratos 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 baixada pelo Presidente da República.

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 2009.

Deputada CIDA DIOGO
Relatora

**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, o cancelamento e a renovação 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, bem como as condições para a renovação dos referidos contratos.

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 do efetivo recebimento de carta registrada emitido pela empresa de correios são suficientes para comprovar os pedidos de suspensão ou cancelamento que deverão ser efetivados em até 36 horas após:

I - a emissão da resposta automática à solicitação de cancelamento registrada em campo específico na página eletrônica da prestadora pelo sistema de correio eletrônico;

II – o recebimento pela prestadora da correspondência registrada.

§ 8º Findo o prazo dos contratos, a renovação que aduza novas condicionantes à relação somente poderá ocorrer mediante prévia e expressa autorização por parte do consumidor.

§ 9º A renovação, quando consentida, terá prazo máximo de um ano.

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

Sala da Comissão, em de de 2009.

Deputada CIDA DIOGO
Relatora