

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 FELIPE BORNIER

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 - SMP ou aos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado - 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 apensadas quatro 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.
- 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.

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática em reunião ordinária realizada em 4 de novembro de 2009 aprovou unanimemente o projeto, juntamente com seus apensos, com substitutivo.

Nesta Comissão, dentro do prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

São de conhecimento geral as dificuldades enfrentadas pelos usuários de telecomunicações para suspenderem ou cancelarem a prestação de um dado serviço. A maioria dos usuários já passou pelo constrangimento de ligar para as centrais de atendimento e ser obrigado a esperar vários minutos para ser atendido e, além disso, ter que fornecer explicações sobre as razões que os levaram a desistir de se relacionar com aquela prestadora. Geralmente, após 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.

Da leitura do relatório depreende-se que as quatro primeiras iniciativas apresentadas criam 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 incômodo das imensas filas nas lojas ou do contato via centrais de atendimento telefônico.

A última proposição (último apenso) em análise trata da renovação de contratos, que também causa muitos transtornos aos usuários, aos quais é repassado o ônus de cancelar o contrato renovado automaticamente pelos prestadores sem seu prévio consentimento.

Concordamos totalmente com a decisão da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e consideramos acertada sua decisão de alterar a legislação vigente, em especial a legislação de defesa do consumidor, no seu art. 54 do Código, que regula os contratos de adesão, uma vez que as propostas em exame extrapolam e melhoram os limites da legislação atual de telecomunicações.

Por essas razões, optamos pela apresentação de um novo Substitutivo que aproveita totalmente a redação do Substitutivo aprovado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, acrescentando ao art. 54 da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) novos parágrafos para incorporar a questão da renovação automática de contratos e, ainda, a obrigação para que o cancelamento ou a suspensão de contratos ocorra sem ônus para o consumidor, que consideramos da maior relevância.

Em síntese, portanto, aprovamos integralmente o Substitutivo aprovado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, acrescentando a obrigatoriedade de que o pedido de cancelamento ou suspensão dos serviços ocorra sem ônus para o consumidor.

Acreditamos que, dessa forma, estaremos resguardando os direitos do consumidor e aperfeiçoando o Código de Defesa do Consumidor.

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 2010.

Deputado FELIPE BORNIER
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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.

§ 10º O cancelamento ou a suspensão do contrato, de que trata o § 6º, deverá ser feito sem ônus para o consumidor.

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

Sala da Comissão, em de de 2010.

Deputado FELIPE BORNIER
Relator