

PROJETO DE LEI Nº , DE 2011

(Do Sr. Joaquim Beltrão)

Acrescenta os §§ 6º e 7º ao art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para estabelecer regras sobre os procedimentos necessários ao cancelamento de contratos de prestação de serviços ofertados por fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal formalizados por meio de contratos de adesão.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta os §§ 6º e 7º ao art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para estabelecer regras sobre os procedimentos necessários ao cancelamento de contratos de prestação de serviços ofertados por fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal formalizados por meio de contratos de adesão.

Art. 2º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 54.

.....
§ 6º Os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal que prestem serviços formalizados por meio de contratos de adesão deverão disponibilizar

Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, que estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;

I - As chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional destinadas aos SACs serão completamente gratuitas;

II – O código de acesso do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na internet.

§ 7º O SAC previsto no § 6º garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos de prestação de serviços.

I - O tempo de espera do consumidor para o início de um atendimento deverá ser de, no máximo, 1 (um) minuto;

II – O consumidor não terá, em hipótese alguma, sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento;

III - Ao escolher a opção de cancelamento de contrato de prestação de serviço, o tempo máximo para a conclusão da demanda do consumidor deverá ser de, no máximo, 3 (três) minutos, vedada a utilização de mecanismos de “célula de retenção” ou qualquer outra transferência de atendente que tenha como objetivo evitar ou retardar o cancelamento;

IV – Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual, devendo ser de fácil acesso e com os mesmos meios utilizados na adesão contratual;

V - Uma vez concluído o atendimento, o SAC deverá fornecer ao consumidor um número de protocolo que permita comprovar o cancelamento do contrato de prestação de serviço.

Art. 3º Esta lei entra em vigor 90 dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Prestadoras de serviços de telefonia, de internet e de TV a Cabo, operadoras de cartões de crédito e outras empresas que fornecem serviços regulados pelo Poder Público federal têm adotado táticas de venda cada vez mais agressivas. São ofertadas as mais diversas facilidades para a aquisição dos seus serviços, com promoções que, muitas vezes, iludem seus clientes. Já na hora de cancelar algum desses serviços, inúmeras dificuldades são impostas, fazendo com que, muitas vezes, o consumidor se veja refém dessas empresas.

A dificuldade do cancelamento de contratos com os prestadores de serviços – sobretudo com aqueles que ofertam contratos de adesão – é uma odiosa prática anticoncorrencial, que em muito prejudica o consumidor brasileiro. Mas, infelizmente, essa prática tornou-se lugar comum em nossas relações de consumo. Enquanto o Poder Público se esforça em dotar a sociedade de ferramentas que estimulem a concorrência, como por exemplo a portabilidade numérica no mercado de telefonia, as empresas insistem em prejudicar seus clientes, dificultando ou impedindo a liberdade de escolha do consumidor. Inúmeras são as ferramentas utilizadas para se impedir o cancelamento de serviços – e a mais abjeta delas é tornar o mais desgastante possível a realização dessa tarefa, por meio da utilização de mecanismos como o da “célula de retenção” e da queda de conexão nos serviços de atendimento ao consumidor.

Exatamente por isso, apresentamos este projeto de lei, que altera o Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer regras sobre os procedimentos necessários ao cancelamento de contratos de prestação de serviços ofertados por fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal formalizados por meio de contratos de adesão. Com o acréscimo de dois parágrafos ao artigo 54 da Lei nº 8.078, de 1990, que instituiu o Código, estabelecemos uma série de regras que tornarão muito mais fácil ao consumidor cancelar contratos de adesão firmados com os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal – incluindo aí, portanto, prestadores de serviços de telecomunicações e operadoras de cartões de crédito.

Portanto, é com a certeza da conveniência e oportunidade deste projeto de lei, e com o intuito de modernizar as relações de consumo no Brasil, que conclamamos o apoio dos nobres parlamentares na aprovação da proposição que aqui apresentamos ao Parlamento e à sociedade.

Sala das Sessões, em 28 de setembro de 2011.

Deputado Joaquim Beltrão