

PARECER Nº , DE 2007

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA (CCT), sobre o Projeto de Lei do Senado nº 154, de 2007, da Senadora Lúcia Vânia, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para impor ao fornecedor a disponibilização, nos contratos formalizados por meio eletrônico, de opção para cancelamento de contratos de fornecimento de produtos e de serviços.*

RELATOR: Senador **ANTONIO CARLOS JÚNIOR**

I – RELATÓRIO

Vem a esta Comissão o Projeto de Lei do Senado nº 154, de 2007, de autoria da Senadora LÚCIA VÂNIA, que *altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para impor ao fornecedor a disponibilização, nos contratos formalizados por meio eletrônico, de opção para cancelamento de contratos de fornecimento de produtos e de serviços.*

O projeto visa a incluir o art. 49-A no Código de Defesa do Consumidor (CDC), para determinar que, *quando o contrato for realizado por meio eletrônico à distância, o fornecedor deverá disponibilizar ao consumidor, em tempo hábil, opção de extinção unilateral do respectivo contrato também por meio eletrônico, devendo o fornecedor assegurar, antes de concluída a extinção, informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre os efeitos jurídicos e as consequências financeiras decorrentes da extinção contratual, inclusive, quando for o caso, sobre a cláusula penal.*

Na justificação da proposição, sua autora afirma que seu objetivo é eliminar a dificuldade atualmente enfrentada por inúmeros consumidores que tentam cancelar contratos firmados, especialmente, por intermédio da rede mundial de computadores. Alega que não há, para o cancelamento, a mesma facilidade, comodidade e celeridade oferecidas na contratação, citando como exemplo a contratação e o cancelamento dos serviços de telefonia celular.

O projeto, ao qual não foram apresentadas emendas, foi distribuído para decisão terminativa a esta Comissão e à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), tendo esta última sido definida como a comissão de maior pertinência para decidir sobre a matéria.

II – ANÁLISE

É extremamente desrespeitosa a forma com que muitas empresas prestadoras de serviços têm tratado seus usuários, especialmente – como destaca o autor do projeto na sua justificação – as prestadoras de serviços de telefonia.

Em busca de clientela, essas empresas oferecem vantagens e simplificam bastante o procedimento para a celebração de seus contratos com os consumidores.

Todavia, não raras vezes, é absurdamente difícil para o usuário rescindir esses contratos. Os *call centers* dessas empresas – muitas vezes o único meio disponibilizado para que o consumidor solicite o cancelamento do contrato – têm deixado muito a desejar no que diz respeito a uma eficiente prestação de serviços.

Empregados despreparados para o atendimento ao consumidor, demora excessiva no atendimento e ligações que “caem” durante o procedimento de rescisão são exemplos de motivos que tornam o serviço ineficiente.

Algumas vezes, vencido pelo cansaço decorrente de várias tentativas frustradas, o consumidor chega a manter o contrato, sem que na verdade o queira, situação que vai de encontro à Política Nacional de Relações de Consumo prevista no Código de Defesa do Consumidor.

O projeto em análise, se não resolve em definitivo esse problema, certamente contribui para facilitar a proteção do consumidor, que passa a contar com a possibilidade de rescindir o contrato por meio eletrônico, na hipótese de a contratação também ter sido celebrada por este meio, devendo, ainda, o usuário dos serviços ser previamente informado sobre os efeitos jurídicos e financeiros decorrentes da rescisão.

Acreditamos assim que a proposição aperfeiçoa o Código de Defesa do Consumidor.

Entendemos, porém, que se deve estender o alcance da norma aos contratos celebrados por outros meios que não o eletrônico, de forma a assegurar ao consumidor o direito de rescindir o contrato do mesmo modo pelo qual celebrou a contratação, qualquer que tenha sido ele.

Ademais, julgamos conveniente prever expressamente a possibilidade de o fornecedor disponibilizar outras formas de rescisão, desde que o faça no interesse do consumidor.

São necessários, ainda, alguns aperfeiçoamentos da técnica legislativa adotada no projeto, tais como a substituição da referência à “realização de contratos” por “celebração de contratos” e da palavra “cancelamento” por “rescisão”, termos mais apropriados à disciplina dos contratos.

III – VOTO

Em vista do exposto, manifestamo-nos pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 154, de 2007, com as seguintes emendas:

EMENDA Nº – CCT

Dê-se à ementa do projeto a seguinte redação:

Altera o Código de Defesa do Consumidor, para obrigar o fornecedor a disponibilizar ao consumidor a opção de rescindir o contrato pelo mesmo meio utilizado na contratação.

EMENDA Nº – CCT

Dê-se ao art. 1º do projeto a seguinte redação:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“**Art. 49-A.** O fornecedor deverá assegurar ao consumidor condições para rescindir o contrato pelo mesmo meio utilizado na contratação, podendo disponibilizar, no interesse do consumidor, outras formas de rescisão.

Parágrafo único. O fornecedor deverá informar ao consumidor, previamente à rescisão, sobre os efeitos jurídicos e as consequências financeiras dela decorrentes, inclusive, quando for o caso, sobre a cláusula penal.”

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator