



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DO SENADO

Nº 731, DE 2015

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para garantir ao consumidor o direito ao atendimento presencial no caso que especifica.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XI:

“**Art. 6º**

.....

XI – o atendimento presencial para a rescisão de contrato, sempre que a contratação do produto ou serviço houver sido concretizada na forma presencial.

.....” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Este projeto aperfeiçoa o Código de Defesa do Consumidor, com o escopo de obrigar tanto o fornecedor quanto o prestador de serviços a disponibilizarem atendimento ao consumidor na forma presencial, em caso de rescisão contratual requerida pelo consumidor.

O que ocorre, muitas vezes, são posturas abusivas de fornecedores e prestadores de serviços que fazem com que o consumidor, que adquiriu o produto ou serviço em estabelecimento físico e, portanto, na forma de atendimento presencial e pessoal, somente possa solicitar a rescisão contratual por telefone ou outro meio eletrônico, o que muitas vezes se torna mais difícil para o consumidor – não raros são os relatos de consumidores que se

veem impossibilitados de rescindir contratos celebrados outrora facilmente de forma presencial, posto que o cancelamento passa a ser ofertado apenas por meio remoto.

A solução dada pelo projeto é adequada aos fornecedores que operam na forma presencial para a venda de produtos ou serviços.

Diante do exposto, solicito o apoio dos ilustres Pares para o acolhimento deste projeto.

Sala das Sessões,

Senadora **VANESSA GRAZZIOTIN**

LEGISLAÇÃO CITADA

[Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 - CODIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - CDC - 8078/90](#)
[artigo 6º](#)

*(À Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle, em
decisão terminativa)*