



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DA CÂMARA Nº 76, DE 2009

(nº 589/2007, na Casa de origem, do Deputado Vinicius Carvalho)

Acrescenta art. 49-A à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. (Obriga o fornecedor de serviços a manter atendimento telefônico automático para cancelamento da prestação de serviço).

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor, para acrescentar art. 49-A, disciplinando a rescisão contratual de serviços por via telefônica.

Art. 2º A Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 49-A:

"Art. 49-A. O fornecedor que comercializa serviços mediante comunicação telefônica fica obrigado a tornar disponível ao consumidor um serviço de atendimento automático de ligações telefônicas que lhe permita determinar, com segurança, a cessação da prestação do serviço ou a rescisão do contrato, sem intervenção pessoal.

§ 1º O serviço de atendimento, que também funcionará em pontos comerciais para receber solicitações por escrito, informará, discriminadamente, ao consumidor a existência e o valor de eventuais débitos pendentes, bem como a vigência de cláusulas de fidelização e o valor de eventuais multas decorrentes da rescisão do contrato de prestação de serviços, no prazo máximo de 7 (sete) dias.

§ 2º O serviço de atendimento da operadora gerará um número de protocolo específico para cada demanda recebida, a ser informado ao consumidor no ato da solicitação da rescisão do contrato, que poderá utilizá-lo para acompanhar o atendimento da demanda até o seu término.

§ 3º A suspensão do serviço deverá ser implementada no máximo em até 24 (vinte e quatro) horas, após a solicitação, sendo vedada a cobrança de qualquer serviço prestado após esse prazo.

§ 4º Antes de proceder à rescisão contratual de que trata o caput deste artigo, o serviço de atendimento adotará procedimentos de segurança capazes de evitar fraudes, que permitam comprovar a efetiva correspondência da identidade do autor da chamada com a do titular da assinatura, mediante a checagem dos dados cadastrais armazenados, além de outros meios que venham a ser definidos na regulamentação."

Art. 3º Esta Lei será regulamentada no prazo de 90 (noventa) dias após a data de sua publicação, e produzirá efeitos 90 (noventa) dias após regulamentada.



MICHEL TEMER  
Presidente

### PROJETO DE LEI ORIGINAL Nº 589, DE 2007

Obriga o fornecedor a tornar disponível ao consumidor um serviço de atendimento automático de ligação telefônica que lhe permita determinar a cessação da prestação de serviço, sem intervenção pessoal.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O fornecedor que comercializa serviços mediante comunicação telefônica fica obrigado a tornar disponível ao consumidor um serviço de atendimento automático de ligações telefônicas que lhe permita determinar a cessação da prestação do serviço ou a rescisão do contrato de prestação de serviços, sem intervenção pessoal.

§ 1º O serviço de atendimento citado no **caput** informará, discriminadamente, ao consumidor a existência e o valor de eventuais débitos pendentes.

§ 2º O serviço de atendimento citado no **caput** informará o consumidor sobre a vigência de cláusulas de fidelização e o valor de eventuais multas decorrentes da rescisão do contrato de prestação de serviços.

Art. 2º O desrespeito a esta lei constitui infração das normas de defesa do consumidor, sujeitando o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

## **JUSTIFICAÇÃO**

É pública e notória a extrema dificuldade encontrada pelos consumidores quando pretendem cancelar um contrato de prestação de serviços utilizando-se do telefone. Sua ligação é atendida por pessoas muito bem adestradas para tentar impedir que o cancelamento seja efetuado, mesmo que para isso seja necessário recorrer a expedientes abusivos.

Tais expedientes são sobejamente conhecidos dos consumidores: a simulação de que a ligação "caiu", a transferência para ramais inúteis, a longa espera entre uma ação e outra, o questionamento das razões do consumidor, a contestação teimosa e obstinada de seus argumentos e motivos, a oferta interminável e insistente de novos planos e tarifas, entre outros.

Recentemente, os meios de comunicação têm noticiado um significativo aumento de reclamações junto aos Procons relativas às condutas abusivas que mencionamos, especialmente na área de telefonia celular, onde cancelar qualquer serviço é exercício de paciência digno de um monge. Entretanto, sabemos que o desrespeito ao direito de livre escolha do consumidor está presente em outras áreas, como no serviço de TV por assinatura, nos provedores de internet, telefonia fixa, assinatura de periódicos e noutros serviços de prestação continuada.

Como forma de fazer respeitar os direitos do consumidor, propomos a obrigação de que os fornecedores que aceitam contratar o fornecimento de seus serviços por telefone disponibilizem um serviço automático de atendimento que funcione sem a interferência de atendentes adestrados para dificultar o cancelamento de contratos, no qual o consumidor receba todas as informações pertinentes e possa, com tranquilidade, exercer seu direito de não mais adquirir o serviço.

Não é demais mencionar que os avanços tecnológicos na área das telecomunicações possibilitam a disponibilidade do tipo de atendimento que propomos, com a utilização da infra-estrutura já existente nas empresas que contratam serviços por telefone. Portanto, sem ônus para o consumidor.

Diante dos argumentos expostos, contamos com o essencial apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 28 de março de 2007.

Deputado VINICIUS CARVALHO

## LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA SECRETARIA-GERAL DA MESA

### LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

---

#### CAPÍTULO VI Da Proteção Contratual

##### SEÇÃO I Disposições Gerais

---

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

---

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

Publicado no **DSF**, de 20/05/2009.