

## **PARECER Nº , DE 2011**

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei da Câmara nº 76, de 2009 (PL nº 589, de 2007, na origem), do Deputado Vinicius Carvalho, que *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.*

RELATORA: Senadora **VANESSA GRAZZIOTIN**

### **I – RELATÓRIO**

Encontra-se nesta Comissão, para exame e decisão, o Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 76, de 2009 (PL nº 589, de 2007, na origem), de autoria do Deputado Vinicius Carvalho, que impõe ao fornecedor de serviços a disponibilização de atendimento telefônico para fins de rescisão do contrato de prestação de serviços. A proposição é composta de três artigos.

O art. 1º do PLC nº 76, de 2009, estabelece que o disciplinamento da rescisão contratual de serviços por via telefônica constitui o objeto da lei em que porventura se converter o projeto.

O *caput* do art. 2º propõe o acréscimo de art. 49-A, com §§ 1º a 4º, à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor.

O art. 49-A, acrescentado pelo projeto, obriga o fornecedor que comercializa serviços por telefone a oferecer 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. De acordo com o § 1º, o serviço de atendimento, que também funcionará em pontos comerciais para receber solicitações por

escrito, informará, discriminadamente, no prazo máximo de sete dias, ao consumidor, a existência e o valor de eventuais débitos pendentes, assim como a vigência de cláusulas de fidelização e o valor de eventuais multas oriundas da respectiva rescisão contratual.

O § 2º do art. 49-A determina a geração de um número de protocolo específico para cada demanda recebida pelo serviço de atendimento da operadora, a ser informado ao consumidor no ato da solicitação da rescisão contratual. O número de protocolo será usado para acompanhamento do atendimento da demanda até a sua conclusão. O § 3º prevê o prazo máximo de vinte e quatro horas após a solicitação, para que seja executada a suspensão do serviço; e proíbe a cobrança de qualquer serviço prestado após esse prazo. O § 4º dispõe que, antes de proceder à rescisão contratual tratada no *caput* desse artigo, o serviço de atendimento adotará procedimentos de segurança, que permitam comprovar, mediante o confronto dos dados cadastrais armazenados, se o autor da chamada é, de fato, o titular da assinatura.

O art. 3º fixa que a regulamentação se dará no prazo de noventa dias após a publicação da lei decorrente do projeto, que passará a vigor noventa dias após ser regulamentada.

Ao justificar a proposição, o autor ressalta o crescimento expressivo de reclamações perante os Procons referentes às dificuldades dos consumidores no momento de cancelar um contrato de prestação de serviços, especialmente na área de telefonia celular.

Na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 589, de 2007, foi distribuído à Comissão de Defesa do Consumidor (CDC) e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC). Na CDC, a proposição foi aprovada, com Substitutivo. O parecer da CCJC foi pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa, nos termos do Substitutivo da CDC. Como, após a apreciação conclusiva da matéria, não houve interposição de recurso, foi dispensada a competência do Plenário para discussão e votação.

Com fundamento no art. 65, *caput*, da Constituição e no art. 134 do Regimento Comum, a matéria foi remetida a esta Casa, em 12 de maio de 2009, passando a tramitar como Projeto de Lei da Câmara nº 76, de 2009.

Nos termos do art. 91, § 1º, inciso IV, do Regimento Interno do Senado Federal, o PLC nº 76, de 2009, foi distribuído à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle, para decisão terminativa.

Não foram oferecidas emendas à proposição.

## II – ANÁLISE

Compete a esta Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle pronunciar-se sobre matérias referentes à defesa do consumidor, de acordo com o disposto no inciso III do art. 102-A do Regimento Interno do Senado Federal, com a redação dada pela Resolução nº 1, de 2005.

Inicialmente, cabe salientar a relevância do empenho do Deputado Vinicius Carvalho, autor da proposição, pois a atenção da sociedade está voltada para a busca da qualidade total. Em contrapartida, os prestadores de serviço estão ou deveriam estar cientes de que as empresas devem garantir a excelência no atendimento ao consumidor.

Entretanto, no tocante aos serviços de atendimento ao consumidor, foi verificado o acesso difícil, a espera demorada, o atendimento precário e a dificuldade encontrada pelo consumidor para o registro de suas reclamações e de solicitações de cancelamento da prestação de serviços. Para o bom funcionamento desses serviços, surgiu então a necessidade de regulamentação da norma consumerista pelo Poder Executivo, mediante a edição de um decreto.

Cumprido, assim, registrar o advento do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, em vigor desde 1º de dezembro de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

O art. 2º, *caput*, do referido Decreto nº 6.523, de 2008, define SAC como o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços, instituído para atender às solicitações dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

O Decreto nº 6.523, de 2008, aborda meticulosa e criteriosamente as questões da acessibilidade do serviço (arts. 3º a 7º); qualidade do atendimento (arts. 8º a 14); acompanhamento de demandas (arts. 15 a 16); procedimento para a resolução dessas demandas (art. 17); e pedido de cancelamento do serviço (art. 18). No Capítulo VII, que cuida das disposições finais, o art. 19 estipula que a inobservância das disposições do Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990. O art. 20 preceitua que os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do Decreto e, conforme o disposto no art. 21, os direitos estabelecidos no Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Recorde-se que o objetivo do PLC nº 76, de 2009, é o disciplinamento da rescisão contratual de serviços por via telefônica, conforme o art. 1º da proposição.

Além disso, o art. 49-A, *caput*, obriga a disponibilizar o pedido de rescisão contratual, por via telefônica. Contudo, é de realçar que o art. 18, *caput*, do Decreto nº 6.523, de 2008, dispõe que o SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor; e o art. 18, § 1º, do Decreto impõe que *o pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço*. Como se depreende, o decreto regulamentador da lei consumerista já dispõe a esse respeito.

No que concerne ao art. 49-A, § 1º, que propõe prazo máximo de sete dias para informar ao consumidor a existência e o valor de eventuais débitos pendentes, assim como a vigência de cláusulas de fidelização e o valor de eventuais multas oriundas da respectiva rescisão contratual, vale frisar que o art. 17, *caput*, do Decreto determina que as informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente, ou seja, o Decreto em vigor trata a matéria de forma mais benéfica ao consumidor.

Quanto ao art. 49-A, § 2º, acrescido pelo projeto, que cuida do acompanhamento das demandas, saliente-se que os arts. 15 e 16 do Decreto nº 6.523, de 2008, tratam cabalmente da matéria.

O art. 49-A, § 3º, define prazo máximo de vinte e quatro horas após a solicitação, para implementar a suspensão do serviço; e coíbe a cobrança de qualquer serviço prestado após esse prazo. Conforme o art. 18, §

2º, do Decreto, 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. Consoante o art. 18, § 3º, o comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Em relação ao art. 49-A, § 4º, que diz respeito a procedimentos de segurança, o art. 13 do aludido diploma legal prevê que o sistema informatizado deve assegurar a segurança das informações.

Vale observar que o Decreto nº 6.523, de 2008, estabelece normas gerais sobre o serviço de atendimento telefônico ao consumidor (SAC) dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal (fornecimento de água, energia elétrica, telecomunicações e saúde, seguradoras, bancos, empresas de aviação etc.).

Por sua vez, o PLC nº 76, de 2009, aplica-se a todos os fornecedores de serviços de prestação continuada, regulados ou não pelo Poder Público. Portanto, parece-nos, em princípio, que o âmbito de aplicação do projeto sob comento é mais abrangente. No entanto, os serviços de prestação continuada não regulados pelo Poder Público dificilmente dispõem da estrutura de um SAC. Por conseguinte, na prática, o Decreto nº 6.523, de 2008, tutela suficientemente os consumidores de serviços de prestação continuada, assim como o projeto em apreço. Em nosso entendimento, o PLC nº 76, de 2009, não inova.

A propósito, na justificação do projeto, o autor menciona a assinatura de periódicos como serviço de prestação continuada, o que não é verdadeiro, pois se trata de contrato por período certo de tempo (semestral, anual etc).

Ademais, registre-se que os preceitos constantes do Código de Defesa do Consumidor são de natureza geral. Como se depreende, a proposição não se limita a definir normas gerais, tratando, antes, de

minudências. De toda forma, as regras contidas no projeto sob exame, se meritórias, deveriam ser tratadas no âmbito das normas de caráter infralegal, expedidas por órgãos de defesa do consumidor, como já previsto no sistema jurídico de proteção ao consumidor preceituado pela Constituição e implementado pela Lei nº 8.078, de 1990.

De outra parte, ao obrigar o fornecedor de serviços a disponibilizar o atendimento automático – vale dizer, eletrônico e impessoal – de ligações telefônicas para fins de rescisão do contrato de prestação de serviços, o PLC nº 76, de 2009, vai de encontro à tendência atual de valorizar a humanização do atendimento ao consumidor.

A nosso ver, muito embora se possa argumentar que um decreto é passível de alteração ou revogação pelo Presidente da República, enquanto a lei goza de maior estabilidade jurídica, entendemos que o Decreto nº 6.523, de 2008, já regula suficientemente a matéria, além de constituir o instrumento normativo mais adequado para veicular a matéria em análise, ao passo que o PLC nº 76, de 2009, se aprovado, caracterizaria um retrocesso na abordagem do assunto.

Assim sendo, entendemos que o PLC nº 76, de 2009, não é meritório.

### **III – VOTO**

Pelas razões expostas, o voto é pela rejeição do Projeto de Lei da Câmara nº 76, de 2009.

Sala da Comissão, 11 de maio de 2011.

, Presidente

, Relatora