



SENADO FEDERAL

PARECER Nº 695, DE 2011

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, sobre o Projeto de Lei da Câmara nº 76, de 2009 (nº 589/2007, na Casa de 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 vigorar 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.

Cumpre, 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 cabe 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, registe-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, 7 de julho de 2011.

, Presidente



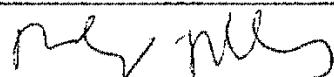
, Relatora

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

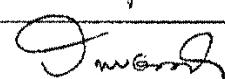
PROPOSIÇÃO: PLC Nº 76 DE 2009.

ASSINAM O PARECER NA REUNIÃO DE 07/07/2011, OS SENHORES(AS) SENADORES(AS):

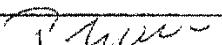
PRESIDENTE:

 (SEN. RODRIGO ROLLEMBERG)

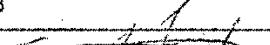
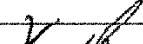
RELATOR:

 (SEN. VANESSA GRAZZIOTIN)

BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PR, PDT, PSB, PC do B, PRB)

ANIBAL DINIZ-PT		ANA RITA-PT
JOÃO PEDRO-PT		DELcíDIO DO AMARAL-PT
JORGE VIANA-PT		VANESSA GRAZZIOTIN-PCdoB
VICENTINHO ALVES-PR		BLAIRO MAGGI-PR
PEDRO TAQUES-PDT		CRISTOVAM BUARQUE-PDT
RODRIGO ROLLEMBERG-PSB		ANTONIO CARLOS VALADARES-PSB

BLOCO PARLAMENTAR (PV, PMDB, PP, PMN E PSC)

VITAL DO REGO-PMDB		VALDIR RAUPP-PMDB
WILSON SANTIAGO-PMDB		LOBÃO FILHO-PMDB
EUNÍCIO OLIVEIRA-PMDB		WALDEMAR MOKA-PMDB
SÉRGIO SOUZA-PMDB		JOÃO ALBERTO SOUZA-PMDB
EDUARDO BRAGA-PMDB		GARIBALDI ALVES-PMDB
IVO CASSOL-PP		EDUARDO AMORIM - PSC

BLOCO PARLAMENTAR (PSDB, DEM)

ALOYSIO NUNES FERREIRA-PSDB		CICERO LUCENA-PSDB
VAGO		FLEXA RIBEIRO-PSDB
KÁTIA ABREU-DEM		JAYME CAMPOS-DEM

PTB

PAULO DAVIM-PV		JOÃO VICENTE CLAUDINO
----------------	--	-----------------------

PSOL

RANDOLFE RODRIGUES		LINDBERGH FARIA-PT
--------------------	--	--------------------

COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

PROJETO DE LEI DA CÂMARA N° 76, DE 2009
LISTA DE VOTAÇÃO

TITULARES - BLOCO DE APOIO	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTES - BLOCO DE APOIO AO GOVERNO (PT, PR, PDT, PSB, PC DO B, PRB)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
ANIBAL DINIZ-PT	X				ANA RITA-PT				
JOÃO PEDRO-PT	X				DELCIÓDIO DO AMARAL-PT				
JORGE VIANA-PT	X				YANESSA GRAZZIOTIN-PCdoB	X			
VICENTINHO ALVES-PR	X				BLAIRO MAGGI-PR				
PEDRO TAQUES-PDT	X				CRISTOVAM Buarque-PDT				
RODRIGO ROLLEMBERG-PSB					ANTONIO CARLOS VALADARES-PSB				
TITULARES - BLOCO PARLAMENTAR (PV, PMDB, PP, PMN E PSC)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTES - BLOCO PARLAMENTAR (PV, PMDB, PP, PMN E PSC)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
VITAL DO REGO-PMDB					VALDIR RAUAPP-PMDB	X			
WILSON SANTIAGO-PMDB					JOBÃO FILHO-PMDB				
EUNÍCIO OLIVEIRA-PMDB					WALDEMAR MOKA-PMDB				
SÉRGIO SOUZA -PMDB	X				JOÃO ALBERTO SOUZA-PMDB				
EDUARDO BRAGA-PMDB					GARIBALDI ALVES-PMDB				
IVO CASSOL-PP	X				EDUARDO AMORIM - PSC				
TITULARES - BLOCO PARLAMENTAR (PSDB, DEM)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	SUPLENTES - BLOCO PARLAMENTAR (PSDB, DEM)	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
ALOYSIO NUNES FERREIRA VAGO	X				CICERO LUCENA				
KATIA ABREU					ELEXA RIBEIRO				
TITULAR - PTB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	JAYME CAMPOS				
PAULO DAVIM-PV					SUPLENTE - PTB	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
TITULAR - PSOL	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO	JOÃO VICENTE CLAUDINO				
RANDOLFE RODRIGUES					SUPLENTE - PSOL	SIM	NÃO	AUTOR	ABSTENÇÃO
					LINDBERGH FARIA- PT	X	X		

TOTAL: 10 SIM: 10 NÃO: 3 ABSTENÇÃO: 1 AUTOR: 1 PRESIDENTE 1

SALA DAS REUNIÓES, EM 07 /07 / 2011
Senador RODRIGO ROLLEMBERG
Presidente

OBS.: O VOTO DO AUTOR DA PROPOSIÇÃO NÃO SERÁ COMPUTADO, CONSIGNANDO-SE SUA PRESENÇA PARA EFEITO DE QUORUM (ART. 132, § 8º, RISF)

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA SECRETARIA-GERAL DA MESA

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988

Art. 65. O projeto de lei aprovado por uma Casa será revisto pela outra, em um só turno de discussão e votação, e enviado à sanção ou promulgação, se a Casa revisora o aprovar, ou arquivado, se o rejeitar.

Parágrafo único. Sendo o projeto emendado, voltará à Casa iniciadora.

LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura 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.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

DECRETO N° 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 7º O número 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.

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

CAPÍTULO III

DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 13. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 14. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

CAPÍTULO IV

DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

CAPÍTULO V

DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

CAPÍTULO VI

DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º 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.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.

Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Of. nº 79/2011/CMA

Brasília, 07 de julho de 2011

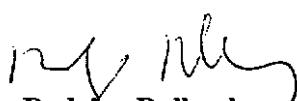
A Sua Excelência o Senhor
Senador JOSÉ SARNEY
Presidente do Senado Federal

Assunto: Decisão terminativa – PLC 76, de 2009

Senhor Presidente,

Nos termos do § 2º do artigo 91 do Regimento Interno do Senado Federal, comunico a Vossa Excelência que esta Comissão, em reunião realizada em 07/07/2011, rejeitou, em decisão terminativa, o Projeto de Lei da Câmara nº 76. de 2009, que “obriga o fornecedor de serviços a manter atendimento telefônico automático para cancelamento da prestação de serviço”.

Atenciosamente,


Senador Rodrigo Rollemberg
Presidente da Comissão de Meio Ambiente,
Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle

Publicado no DSF, de 16/07/2011.