



PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2007

Altera o Código de Defesa do Consumidor, para dispor sobre a rescisão dos contratos de adesão pelo consumidor.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que *dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

Art. 54.

§ 6º O consumidor poderá solicitar a rescisão do contrato, entre outros meios, mediante o envio de mensagem eletrônica, fax ou correspondência registrada para o fornecedor.

§ 7º Na hipótese do § 6º, o contrato será considerado rescindido, no máximo, até três dias úteis após o recebimento da solicitação enviada pelo consumidor. (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor trinta dias a partir da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os órgãos de defesa do consumidor recebem, a todo momento, reclamações acerca da dificuldade de rescisão de contratos, especialmente de *contratos de execução continuada*, também conhecidos como *contratos de duração*, que são aqueles em que a contraprestação é feita de modo continuado, como por exemplo os relativos aos serviços de telefonia e televisão por assinatura, entre outros.



O consumidor tem sido tratado com total desrespeito, especialmente pelas prestadoras de serviços de telefonia, cujos procedimentos dificultam sobremaneira o cancelamento de seus contratos.

Essas empresas vêm atendendo os consumidores mediante serviços de atendimento ao consumidor (*call centers*), que têm-se revelado bastante ineficientes em relação ao propósito para o qual foram criados. Entre os exemplos de mau atendimento ao consumidor, podemos citar os seguintes: muitas vezes, os atendentes não são devidamente treinados para um atendimento eficaz; outras vezes há uma excessiva transferência de ligações, fazendo com que o consumidor aguarde um tempo absurdamente excessivo até que alguém finalmente se responsabilize por lhe atender; outras vezes o consumidor, apesar de informado de que a rescisão foi efetuada, continua recebendo faturas das empresas.

E, o que é ainda pior, não raro os fornecedores de produtos e serviços somente admitem o cancelamento por telefone, através desses serviços de atendimento ao consumidor.

Há, portanto, muito mais facilidade para se contratar esses serviços do que para rescindi-los, o que constitui uma afronta aos direitos do consumidor.

Por esses motivos, estamos apresentando esta proposição, que tem por finalidade permitir aos consumidores rescindir os contratos por outros meios, como mensagem eletrônica, fax ou correspondência registrada dirigida ao fornecedor.

Propomos, ainda, que o contrato seja dado como rescindido em no máximo três dias úteis após o recebimento da solicitação pelo fornecedor.

Certos de que a medida confere uma proteção mais adequada ao consumidor, contamos com o apoio dos ilustres Pares para sua aprovação.

Sala das Sessões,

Senador JOÃO DURVAL