



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador Reguffe

**PARECER N° , DE 2015**

SF/15870.87463-71  


Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 731, de 2015, da Senadora Vanessa Grazziotin, que *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.*

**RELATOR: Senador REGUFFE**

**I – RELATÓRIO**

Vem ao exame desta Comissão o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 731, de 2015, da Senadora Vanessa Grazziotin, que acrescenta um inciso XI ao art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, para prever como direito básico do consumidor o atendimento presencial para a rescisão de contrato, sempre que a contratação do produto ou serviço houver sido concretizada na forma presencial.

Na justificação da proposta, afirma a autora que a proposição busca combater posturas abusivas dos fornecedores que, em diferentes ocasiões, exigem que a rescisão contratual seja realizada por telefone ou outro meio eletrônico, mesmo nas hipóteses em que o consumidor tenha adquirido o produto ou serviço em estabelecimento físico.

Argumenta que não são raras as situações em que o consumidor sevê impossibilitado de rescindir contratos que foram celebrados facilmente de



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador Reguffe

SF/15870.87463-71

forma presencial, uma vez que as empresas exigem que o cancelamento seja realizado por meio remoto.

A proposição foi distribuída, em caráter terminativo, à Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA) e não recebeu emendas no prazo regimental.

## II – ANÁLISE

A matéria tratada pela proposição em tela é de competência legislativa concorrente, conforme previsto no art. 24, inciso V, da Constituição Federal (CF). Não se verifica óbice quanto à iniciativa legislativa parlamentar, como se depreende da leitura do art. 61, § 1º, da Carta Magna.

Tampouco se nota no PLS nº 731, de 2015, qualquer previsão que viole a Constituição Federal, seja no aspecto formal, seja em questões materiais.

Quanto à juridicidade, o projeto se afigura irretocável, porquanto: *i*) o *meio* eleito para o alcance dos objetivos pretendidos (normatização via edição de lei) é o adequado; *ii*) o assunto nele vertido *inova* o ordenamento jurídico; *iii*) possui o atributo da *generalidade*; *iv*) se afigura dotado de potencial *coercitividade*; e *v*) é compatível com os *princípios diretores do sistema de direito pátrio*.

A proposição está redigida em conformidade com a boa técnica legislativa, observando os preceitos da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998.

Analisados os aspectos relacionados à constitucionalidade e juridicidade, passamos à análise de mérito da proposição.



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador Reguffe

SF/15870.87463-71

No mérito, o PLS nº 731, de 2015, traz importante contribuição para o direito consumerista brasileiro e atende a uma demanda social que decorre de uma postura claramente abusiva por parte dos empresários.

Como é de conhecimento geral, vários fornecedores, principalmente em mercados como os de telefonia, internet e televisão por assinatura, não aceitam que os serviços contratados sejam cancelados pessoalmente nas lojas físicas, exigindo que o consumidor recorra a algum meio remoto – em geral, o telefone – para solicitar o cancelamento.

Tal postura comercial mostra-se frontalmente equivocada, principalmente quando o consumidor contratou o serviço de forma presencial. Ora, se o serviço foi contratado no estabelecimento físico do fornecedor, como impedir que o consumidor rescinda o contrato no mesmo local em que realizou a contratação?

Trata-se claramente de um subterfúgio para dificultar e atrasar o cancelamento do serviço, aumentando de forma desarrazoada os custos para o consumidor.

Nesse contexto, faz bem o PLS nº 731, de 2015, ao dispor que, sempre que a contratação do produto ou serviço tiver sido feita presencialmente pelo consumidor, tem ele direito a atendimento presencial para rescindir o contrato. Tal previsão responde ao problema posto de forma equilibrada e sem gerar custos excessivos para os fornecedores, atingindo apenas aqueles que já possuem estabelecimentos físicos voltados para a realização de vendas.

### III – VOTO

Em vista do exposto, manifestamo-nos pela constitucionalidade e juridicidade do Projeto de Lei do Senado nº 731, de 2015, e, no mérito, por sua aprovação.



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador Reguffe

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

SF/15870.87463-71