



PARECER Nº 001 /2015 - CDC

**DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
sobre o Projeto de Lei nº 415 de 2015 que
*Dispõe sobre a obrigatoriedade de empresas
prestadoras de serviços disponibilizarem aos
consumidores meios idênticos de cancelamento
de serviço adquirido.***

Autor: Deputado Joe Valle

Relator: Deputado Chico Vigilante

I – RELATÓRIO

Chega a esta Comissão de Defesa do Consumidor o Projeto de Lei epigrafoado, do Deputado Joe Valle, que torna obrigatório as empresas prestadoras de serviços disponibilizarem aos consumidores meios idênticos de cancelamento do serviço adquirido.

Propõe também que as empresas prestadoras de serviços são obrigadas a facilitar o cancelamento do serviço por telefone, internet ou correio. Estão obrigadas aos termos desta lei as empresas que prestam os seguintes serviços: assinaturas de jornais, revistas e outros periódicos; canais de televisão por assinatura, provedores de internet, linhas telefônicas fixas ou móveis, transmissão de dados e serviços congêneres; academias de ginástica e cursos livres; títulos de capitalização e seguros; cartões de crédito e cartões de desconto.

O articulado determina que as infrações às essas normas ficarão sujeitas às sanções administrativas, sem prejuízo das sanções de natureza civil, penal e das definidas em leis específicas, previstas e regulamentadas nos arts. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

Em sua justificação o autor assegura ao consumidor para que tenha as mesmas condições encontradas na aquisição ou contratação de serviço quando não houver mais interesse no mesmo. Relata ainda, a dificuldade enfrentada ao solicitar o cancelamento ou cessação de serviços contratados pelo usuário.

Durante o prazo regimental foi apresentada uma emenda ao presente projeto de lei.



II – VOTO DO RELATOR

Conforme o art. 66, inciso I, alínea "a", do Regimento Interno da Câmara Legislativa do Distrito Federal, incumbe à Comissão de Defesa do Consumidor analisar o mérito das proposições quanto às relações de consumo e as decorrentes medidas de proteção e defesa do consumidor.

Preliminarmente, destacamos que o mérito da matéria será examinado no que tange à conveniência e oportunidade, nos limites da temática abrangida por este Colegiado, bem assim como sua relevância social. Critérios todos preenchidos pela peça legislativa em comento.

O objetivo da proposição apresentada é obrigar que as empresas prestadoras de serviços disponibilizem aos consumidores meios idênticos de cancelamento do serviço adquirido, devendo ainda facilitar o cancelamento do mesmo por telefone, internet ou correio.

As empresas prestadoras de serviço de que trata o presente Projeto de Lei tendem a dificultar o cancelamento do serviço com a finalidade de assegurar sua clientela, mesmo que a atividade oferecida não lhes sirva mais. As dificuldades são provenientes de deixar o cliente esperando até que a ligação caia, informar que o sistema está fora do ar impossibilitando o cancelamento, demonstrando desmedida falta de respeito ao consumidor, tentando, por fim, ser convencido pelo atendente a permanecer com a assinatura, sob promessas de melhoria de serviço ou bonificações que nunca acontecem.

A proposição encontra-se amparada pelo Código de Defesa do Consumidor, em especial em seu art. 4º:

*"Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a **transparência e harmonia das relações de consumo**, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)*

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Gabinete do Deputado Chico Vigilante



b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. (Grifo nosso)

...”

O consumidor poderá, por qualquer motivo, cancelar a prestação de serviço. O cancelamento solicitado pelo consumidor, através de intervenção de atendente da prestadora de serviço deverá ter efeito imediato, não podendo haver qualquer cobrança referente a serviços prestados após a solicitação. De acordo com resolução da Anatel, se o pedido for registrado por outros meios, sem intervenção de atendente, terá efeitos após 2 (dois) dias úteis, e somente poderão cobrar eventuais valores residuais, ou seja, valores proporcionais ao tempo do fechamento do último ciclo de faturamento, incluindo as multas contratuais. Em qualquer das hipóteses, o comprovante do pedido de cancelamento deve ser disponibilizado ao consumidor por mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência ou qualquer outro meio, ficando a critério do cliente.

Algumas prestadoras de serviço, principalmente as de telecomunicações, possuem cláusulas de fidelização, devendo ser de no máximo 12 (doze) meses. Nesses casos, o cancelamento do serviço poderá resultar em multa proporcional ao tempo restante para o fim do contrato e ao benefício recebido. A referida multa não será devida se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal da prestadora.

A finalidade da proposição apresentada é acabar com o martírio enfrentado pelo consumidor ao tentar, por horas, cancelar um serviço. Muitas vezes o consumidor acaba desistindo e continua assentindo com o serviço, mesmo que esse seja ruim ou não atenda mais suas necessidades

Pelo exposto, manifestamo-nos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 415 de 2015, no âmbito da Comissão de Defesa do Consumidor, pela sua oportunidade, conveniência e pela sua relevância social, nos termos da emenda aditiva apresentada pelo relator.

Sala das Comissões, em de de 2015.

DEPUTADO CHICO VIGILANTE
Relator