



PROJETO DE LEI Nº PL./0075.9/2017

Dispõe sobre a inserção de *link* que possibilite ao consumidor realizar a suspensão ou o cancelamento do contrato de prestação de serviço via internet, na forma que especifica.

Art. 1º As empresas prestadoras de serviços de telefonia, de conexão à internet, de TV a cabo, de cartão de crédito e similares no Estado de Santa Catarina ficam obrigadas a inserir em seus sites, *link* próprio que possibilite ao consumidor realizar a suspensão ou o cancelamento do contrato de prestação de serviço ou produto via internet.

Parágrafo único. Os efeitos da suspensão ou do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

Art. 2º Os dispositivos de inserção do link previsto no art. 1º deverão ser configurados no mesmo alinhamento vertical ou horizontal e na mesma proporção gráfica utilizada na divulgação e venda de serviços ou produtos, além de conter a seguinte inscrição: "CLIQUE AQUI PARA SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DO SERVIÇO OU PRODUTO", em local de destaque e de fácil visualização.

Art. 3º A inobservância da conduta descrita nesta Lei 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. 4º A fiscalização desta Lei poderá ser exercida pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor ou mediante denúncia do consumidor interessado.

Art. 5º Esta lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

Sala das Sessões,


Deputado Cesar Valduga

Lido no Expediente
239 Sessão de 04/04/17
Às Comissões de:
(5) Justiça
(11) Educação
(23) Direitos Humanos
Secretário



JUSTIFICATIVA

O direito de cancelar um serviço está previsto no art. 51 do Código de Defesa do Consumidor. Mas várias empresas, em especial as de telecomunicações – telefonia, internet e TV por assinatura – dificultam a vida do cliente quando ele pede o desligamento do serviço. O cancelamento do contrato é opção do consumidor e deve ser respeitado, não dificultado.

Embora tenhamos, a nível nacional, o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, essa norma regulamentar não prevê o objeto da nossa proposta legislativa, pois como estabelecido no art. 1º, o atendimento se dá por telefone.

Qualquer empresa que preste serviço de telefonia, de conexão à internet, de TV a cabo, de cartão de crédito e similares possuem páginas exclusivas na rede mundial de computadores para divulgação e venda de seus produtos ou serviços. Todavia, nessas páginas não há um único local em que o consumidor possa solicitar a suspensão ou o cancelamento do serviço contratado.

Raras são as vezes em que o consumidor consegue suspender ou cancelar o serviço com agilidade e presteza. Na maioria das vezes é obrigado a permanecer ao telefone à espera de atendimento e, quando atendido, é ainda obrigado a ouvir insistentes e longos apelos e ofertas a fim de persuadi-lo a permanecer com o contrato.

A competência para legislar sobre direito do consumidor é concorrente, segundo estabelece o inciso V do art. 24 da Constituição Federal, limitando-se a União a estabelecer normas gerais, no termos do § 2º. Essas normas gerais estão previstas no Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 1990, não havendo, portanto, impedimento à aprovação deste projeto de lei. Mesmo porque, o § 1º do art. 55 do CDC prevê a competência concorrente da União, Estados, Distrito Federal e Municípios para fiscalizar e controlar a produção, industrialização, distribuição, publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da segurança e preservação do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

Ademais, a obrigação não traz prejuízo ou ônus às prestadoras dos serviços, tendo em vista que já mantêm páginas na internet, bastando incluir um *link* específico para suspensão ou cancelamento dos serviços eventualmente contratados.

Por tais razões contamos com a proverbial atenção de nossos pares para aprovação do Projeto de Lei em comento.


Deputado Cesar Valduga