



PROJETO DE LEI N.º PL./0100.4/2017

Dispõe sobre as formas de cancelamento automático de serviços prestados de forma contínua, relacionadas aos direitos do consumidor.

Art. 1º Ficam obrigados os prestadores de serviços continuados a assegurar aos consumidores a faculdade de cancelamento automático do serviço por via eletrônica, pelos mesmos meios com os quais foi solicitada a aquisição.

§1º O cancelamento automático do serviço deverá, em todos os casos, ser disponibilizado por meio de telefone, Internet e caixa eletrônico quando se tratar de serviço bancário ou relativo à cartão de crédito.

§2º O prestador responsável pelo serviço terá o prazo de até dois dias úteis para processar o cancelamento, contados a partir do cancelamento automático.

§3º O consumidor sempre poderá optar pelo cancelamento com atendente.

Art. 2º A prestadora que oferecer Centro de Atendimento Eletrônico (Call Center), será obrigada a retornar a ligação de seu cliente caso sua ligação seja interrompida.

§1º A obrigação referida pelo *caput*, só será obrigatória depois que o consumidor entrar em contato com um atendente.

§2º No serviço referido pelo *caput*, tempo máximo de espera para atendimento por atendente ou transferência entre atendentes deverá ser de no máximo sessenta segundos, sempre que esta opção for selecionada.

Art. 3º Considera-se, para os efeitos desta Lei, como prestação de serviços continuados, sem prejuízos de outros similares:

I – Internet banda larga fixa, transmissão de dados, linha telefônica fixa, móvel e televisão por assinatura;

II – títulos de capitalização de seguros;

III – serviços bancários e Cartões de crédito;

IV – cursos livres;

V – planos de saúde

Lido no Expediente
2ª Sessão de 10/04/17
Às Comissões de:
(5) Justiça
(20) Economia
(23) Direitos Humanos
Secretário



Art. 4º As recargas de crédito de telefonia celular na modalidade pré-pago terão validade mínima de trinta dias.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões,

Deputado Gelson Merisio



JUSTIFICATIVA

É forçoso reconhecer que a prestação dos serviços tipicamente continuados, principalmente relacionados à serviços de banda larga, telefonia fixa e móvel e televisão por assinatura, são os campeões de reclamação dos consumidores nos órgãos de proteção aos consumidores – Procon's, principalmente no tocante ao cancelamento dos serviços ofertados.

Sempre existiu um abismo de contraste na facilidade em que o consumidor tem no momento da contratação e no momento em que ele opta pelo seu cancelamento.

Ligações infundáveis em serviços de 'call centers', interrupções sucessivas das ligações e transferências intercorrentes entre atendentes com o escopo de ludibriar o consumidor já fazem parte do nosso cotidiano, independente do disposto no Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, anualmente é costumeiro uma verdadeira avalanche de ações desta natureza ao Poder Judiciário, dificultando, inclusive, a prestação jurisdicional.

Neste sentido é verdade que a ANATEL, já regulamentou a Resolução 632 de 2014, buscando amenizar as mesmas demandas.

No entanto, não se pode olvidar da dificuldade das Agencias Nacionais em suprir a demanda de reclamações do enorme universo de consumidores insatisfeitos, de forma que se faz extremamente necessário instrumentos para reforçar o poder de fiscalização e controle dos órgãos estaduais no estado de Santa Catarina, na defesa dos direitos do consumidor.

Ademais, a Constituição Federal em seu artigo 24, inciso V, assegura competência concorrente entre a União e os Estados para legislar sobre o tema.



Isto posto, por considerar a matéria extremamente relevante para a sociedade, em especial corroborar pelo fortalecimento dos direitos do consumidor, levamos a presente matéria à apreciação desta nobre casa legislativa.



Deputado Gelson Merisio