



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO DEPUTADO CHICO LEITE – PT

LIDO  
Em 22 / 11 / 05  
Assessoria do Plenário

PL 2183/2005

PROJETO DE LEI Nº

(Do Senhor Deputado Chico Leite)

Ao Protocolo Legislativo para registro e, em seguida à CDC e CCJ.

Em, 23, 11, 05.

Disciplina os procedimentos relativos ao cancelamento dos serviços contratados via telefone ou *internet*, e dá outras providências.

*Assessoria do Plenário*  
Assessoria do Plenário

A Câmara Legislativa do Distrito Federal decreta:

**Art. 1º** Ficam os fornecedores de serviços, cuja contratação se efetive através de telefone ou pela *internet*, proibidos de submeter o consumidor a procedimentos que dificultem o cancelamento do serviço contratado.

*Parágrafo único.* Incluem-se entre os serviços enquadrados na modalidade a que se refere o *caput*:

- I – aquisição de serviços de telefonia fixa e móvel, com os respectivos serviços adicionais;
- II – contratação de provedores para acesso discado e para conexão por banda larga;
- III – operações por loja virtual.

**Art. 2º** Consideram-se procedimentos de dificuldade ao cancelamento do serviço:

- I – exigência de correspondência informando a intenção do cancelamento, quando não existe tal determinação para contratação;
- II – exigência de informação de dados em número superior aos exigidos para a contratação;
- III – não disponibilização da opção de cancelamento nos mecanismos de atendimento automático;
- VI – não reconhecimento da validade do pedido realizado por terceiro, única e exclusivamente, quando este foi o responsável pela contratação em nome do titular, e, desde que, o mesmo seja detentor dos mesmos dados de que dispunha quando da aquisição do serviço.

**Art. 3º** Para efeito de cobranças vincendas, o encerramento da prestação dos serviços referidos no art. 1º, dar-se-á na data de manifestação da intenção de cancelamento

PROTOCOLO LEGISLATIVO  
PL Nº 2183 / 05  
Fis. Nº 01 R 1 TA



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO DEPUTADO CHICO LEITE – PT

*Parágrafo único.* É vedado o condicionamento do cancelamento à quitação de débitos pendentes, sem prejuízo das obrigações assumidas pelas partes no ato da contratação.

**Art. 4º** A utilização de artifícios que concorram para a criação de políticas de retenção de cancelamento, sujeitará a empresa responsável às seguintes penalidades:

I – multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sendo que o referido valor será reajustado, anualmente, com base no Índice Geral de Preços de Mercado – IGPM, medido pela Fundação Getúlio Vargas, ou outro, que venha a substituí-lo.

II – ressarcimento de eventuais valores que possam ter sido gastos pelo consumidor no cumprimento das exigências impostas;

**Art. 5º** O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar de sua publicação.

**Art. 6º** Revogam-se as disposições em contrário.

### JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei tem por origem proposição apresentada pelo parlamentar Deputado Souza Santos - PL, cuja iniciativa encontra-se tramitando na Assembléia Legislativa de São Paulo.

O avanço da tecnologia da informação tem motivado as empresas que atuam no mercado a oferecerem, cada vez com maior frequência, produtos e serviços cuja contratação acontece de modo impessoal. A *internet* e o telefone tornaram-se importantes aliados nas estratégias de venda e contratação de serviços, apresentando grandes facilidades ao consumidor e lucros astronômicos ao segmento de prestação de serviços.

A adesão a essa nova onda de negócios via *internet* e *Call Center*, e a conseqüente ampliação deste tipo de relação, tem viabilizado a algumas empresas a utilização de procedimentos adversos, lesando o consumidor com práticas abusivas. Um dos principais mecanismos de coerção vem sendo a adoção de uma perversa “política de retenção de cancelamento”, que consiste em dificultar ao máximo a desistência de uma compra realizada ou o cancelamento de um serviço contratado.

Assim, quando o consumidor opta pela *internet* ou pelo telefone para comprar um produto, contratar um provedor para acesso virtual ou requisitar a disponibilização de um serviço adicional, por exemplo, conta com uma série de facilidades com “menus” de fácil visualização, clareza no oferecimento de opções e simplicidade para solicitar o serviço. De igual modo, para requisitar uma linha telefônica, basta tão somente à informação de um endereço para instalação e

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº 2183 / 05
Fis. Nº 02 RITA



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO DEPUTADO CHICO LEITE – PT

de um nome seguido de RG e CPF, para que o consumidor fique à mercê das empresas de telefonia.

Na via contrária, ao buscarem o cancelamento de uma dessas situações, os clientes enfrentam verdadeiros “suplícios”, sendo obrigados a realizar inúmeras ligações, providenciar cartas, informar dados que não foram solicitados para a contratação do serviço ou realização da compra, e ainda dispor de muita paciência para ficar longos períodos ao telefone. Grande parte dos fornecedores deixa de oferecer a opção de cancelamento nos sistemas de auto-atendimento e a maioria considera para a geração da cobrança de taxas obrigatórias, a data que efetivamente deixaram de oferecer o serviço, desconsiderando o momento em que o consumidor manifestou o interesse no cancelamento.

No que tange aos Direitos dos Consumidores, tema de indiscutível relevância, a Constituição Federal dispõe, em seu art. 5º, inciso XXXII, art. 24, inciso V, assim como no art. 170, dentre outros, “*in verbis*”:

“*Art. 5.º omissis*

(...)

**XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;**” (grifo nosso)”

“*Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:*

(...)

**V - produção e consumo;**” (grifo nosso)

“*Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:*

**V - defesa do consumidor;**”

(grifo nosso)

Também a Lei Orgânica do Distrito Federal contempla fartamente a matéria, no Capítulo DA DEFESA DO CONSUMIDOR, artigos 263, 264, 265 e 266, “*in verbis*”:

“*Art. 263. Cabe ao Poder Público, com a participação da comunidade e na forma da lei, promover a defesa do consumidor, mediante:*

*I - adoção de política governamental própria;*

(...)

*Art. 264. O Poder Público adotará medidas necessárias à defesa, promoção e divulgação dos direitos do consumidor, em ação coordenada com órgãos e entidades que tenham estas atribuições, na forma da lei.*

*Art. 265. O Poder Público, na forma da lei, adotará medidas para:*

*I - esclarecer o consumidor acerca dos impostos que incidam sobre bens e serviços;*

*II - assegurar que estabelecimentos comerciais apresentem seus produtos e serviços com preços e dados indispensáveis à decisão consciente do consumidor;*



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO DEPUTADO CHICO LEITE – PT**

---

*III - garantir os direitos assegurados nos contratos que regulam as relações de consumo, vedado qualquer tipo de constrangimento ou ameaça ao consumidor;*

*IV - garantir o acesso do consumidor a informações sobre ele existentes em bancos de dados, cadastros, fichas, registros de dados pessoais e de consumo, vedada a utilização de qualquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito, quando consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos.*

*Art. 266. O sistema de defesa do consumidor, integrado por órgãos públicos das áreas de saúde, alimentação, abastecimento, assistência judiciária, crédito, habitação, segurança, educação e por entidades privadas de defesa do consumidor, terá atribuições e composição definidas em lei.*

*Parágrafo único. O Poder Público adotará medidas de descentralização dos órgãos que tenham atribuições de defesa do consumidor.”*

Destarte, considerando a competência legiferante desta Casa em apresentar matérias afetas ao Direito do Consumidor, propomos o presente projeto de lei conclamando aos nobres pares pela aprovação da proposição em tela, vez que estaremos, mais uma vez, agindo em defesa dos consumidores do Distrito Federal.

Sala das Sessões, em



**CHICO LEITE**  
**Deputado Distrital – PT**

