



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI Nº 804, DE 2024

Altera os artigos 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para tornar obrigatório ao fornecedor ofertar canal de atendimento exclusivo e específico para cancelamento imediato da prestação de serviço e para considerar prática abusiva o não cancelamento no prazo estabelecido em lei.

AUTORIA: Senador Ciro Nogueira (PP/PI)



[Página da matéria](#)

PROJETO DE LEI Nº , DE 2024

Altera os artigos 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, para tornar obrigatório ao fornecedor ofertar canal de atendimento exclusivo e específico para cancelamento imediato da prestação de serviço e para considerar prática abusiva o não cancelamento no prazo estabelecido em lei.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Os artigos 6º e 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passam a vigorar com as seguintes redações:

“**Art. 6º**.....

XIV – o cancelamento da prestação de serviço, em até 15 (quinze) dias da formalização do pedido, a ser realizado por meio de canal especificamente disponibilizado pelo prestador para essa finalidade, e o cancelamento do pagamento imediatamente à data do pedido, respeitadas as normas de distrato.

XV- o pagamento de multa rescisória de fidelização proporcional ao período de carência, naqueles contratos com cláusula de previsão de permanência mínima.

.....” (NR)

“**Art. 39**.....

XV- recusar-se a ou não cancelar, no prazo de 15 (quinze) dias a partir do pedido feito pelo consumidor, o serviço fornecido e seu respectivo contrato.

.....” (NR)



Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor (CDC), estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Apesar de o referido Decreto, em seu art. 14, caput e incisos, prever o recebimento e o processamento imediato do pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor, não há a previsão de que o fornecedor deva disponibilizar canal próprio para tal fim.

Além disso, o parágrafo único do mesmo artigo estabelece que "os órgãos ou as entidades reguladoras competentes fixarão prazo para a conclusão do processamento técnico da demanda", o que torna o consumidor sujeito a critérios pouco transparentes sobre o prazo razoável para o cancelamento.

Para debelar essa lacuna, alteramos os artigos 6º e 39 do CDC com o propósito de incluir no rosário de direitos do consumidor o cancelamento imediato de serviço, por meio de canal próprio, e de definir como prática abusiva a recusa do fornecedor em cancelar imediatamente o serviço e o não cancelamento no prazo do serviço e do contrato no prazo de 15 (quinze) dias da formalização do pedido por parte do consumidor, com o cancelamento do pagamento pelo serviço retroativo à data do pedido.

Na forma do novel inciso XIV ao art. 6º, optamos por conceder o prazo de cancelamento da prestação do serviço em 15 dias para oportunizar ao prestador a tomada de suas medidas internas e burocráticas de desfazimento do negócio, nada obstante, obrigando-o ao cancelamento retroativo do débito, respeitadas as normas de distrato constantes na Lei Nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, o Código Civil, art. 473. E, por força do novo inciso XV ao mesmo artigo, impor que o pagamento de multa rescisória de fidelização proporcional ao período de carência, naqueles contratos com cláusula de previsão de permanência mínima.

O art. 473 do Código Civil garante que a rescisão unilateral, nos casos em que a lei expressa ou implicitamente o permita, opera mediante denúncia notificada à outra parte e que, se, dada a natureza do contrato, uma das partes houver feito investimentos consideráveis para a sua execução, a



denúncia unilateral só produzirá efeito depois de transcorrido prazo compatível com a natureza e o vulto dos investimentos.

Esse é o guarda-chuva sob o qual as ditas cláusulas de permanência mínima, ou “cláusulas de fidelidade”, operam.

A cláusula de fidelidade é comum nos contratos de prestação dos serviços mais correntes contratados pelos brasileiros (telefonia, internet, TV a cabo). De acordo com o disposto no Art. 57, § 1º da Resolução nº 632/2014 da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), deve, contudo, respeitar o prazo máximo de 12 (doze) meses.

Quando, todavia, há interesse do contratador em rescindir o contrato unilateralmente antes do cumprimento do período de fidelidade, a multa contratual pode-se revelar abusiva.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu que, nos contratos de telecomunicação com a cláusula de previsão de permanência mínima, aquela que obriga o Consumidor ao pagamento integral da multa rescisória de fidelização deve ser considerada exorbitante, uma vez que deve ser calculada de forma proporcional ao período de carência (REsp 1488284 / PE).

A consolidação em lei da jurisprudência benéfica do STJ eleva os patamares de segurança jurídica ao consumidor contra a abusividade. Nesse sentido, sugerimos as alterações propostas, tornando imediata o cancelamento do pagamento, quando manifesta a vontade de distrato, e, nos casos em que ainda vigorarem a cláusula de permanência mínima, a multa contratual proporcional ao tempo de carência.

As alterações em escrutínio visam a, portanto, aperfeiçoar nosso diploma consumerista e a prover patamares aperfeiçoados de proteção ao cidadão brasileiro. Motivo por que exorto os nobres pares a secundar esta Proposição legislativa.

Sala das Sessões,

Senador CIRO NOGUEIRA



LEGISLAÇÃO CITADA

- Decreto nº 11.034 de 05/04/2022 - DEC-11034-2022-04-05 - 11034/22
<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:decreto:2022;11034>
- Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - 8078/90
<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:1990;8078>
 - art6
 - art39
- Lei nº 10.406, de 10 de Janeiro de 2002 - Código Civil (2002) - 10406/02
<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:2002;10406>