

Pode virar um direito básico do consumidor o atendimento presencial para a rescisão de contratos com estabelecimentos comerciais, sempre que a contratação do produto ou serviço tiver sido feita pessoalmente. A garantia está prevista no Projeto de Lei do Senado (PLS) 731/2015, pronto para ser votado na Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA).

De autoria da senadora Vanessa Grazziotin (PCdoB-AM), a proposta acrescenta um inciso ao artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor ([Lei 8.078/1990](#)). O objetivo do projeto é evitar abusos por parte das empresas, principalmente em mercados como de telefonia, internet e televisão por assinatura, que exigem o cancelamento do serviço por telefone ou algum outro meio remoto, mesmo quando a contratação foi feita em uma loja física.

Para o relator do projeto na CMA, senador Valdir Raupp (PMDB-RO), que deu voto favorável à matéria, exigir que o consumidor recorra a algum meio remoto — em geral, o telefone — para solicitar o cancelamento de um contrato é “um subterfúgio para dificultar e atrasar o cancelamento do serviço, aumentando de forma desarrazoada os custos para o consumidor”.

Raupp acrescenta que a iniciativa responde ao problema de forma equilibrada e sem gerar custos excessivos para os fornecedores, atingindo apenas aqueles que já possuem estabelecimentos físicos voltados para a realização de vendas.

A votação na Comissão de Meio Ambiente será terminativa; ou seja, se o projeto for aprovado, segue direto para análise da Câmara dos Deputados.

Fonte: [Agência Senado](#), em 13.01.2017.