

**CONTRIBUIÇÕES REFERENTE À AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 004/2015**

**Participantes: Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon SP**

**Responsável: Ivete Maria Ribeiro**

A Consulta Pública tem por objetivo a apresentação e obtenção de contribuições à proposta da ARSESP para estabelecimento de procedimentos e condições para a prestação de atividades atípicas aos usuários do serviço público de distribuição de gás canalizado pelas concessionárias de gás do Estado de São Paulo.

A Fundação Procon- SP entende que ao se permitir a cobrança de outros serviços diversos ao de gás canalizado, ficará a ARSESP responsável por fiscalizar a contratação destes terceiros pela concessionária, ou seja, as formas e mecanismos de cobrança. Em contrapartida, a concessionária passa a fazer parte da cadeia de consumo, logo eventuais prejuízos e vícios no serviço sofridos pelos consumidores, também implicará na sua responsabilidade juntamente com o prestador que figura na fatura de gás canalizado, conforme disposição expressa do artigo 18 da Lei 8.078/90.

Nesse sentido, a ARSESP e as distribuidoras se submetem ao ordenamento jurídico pátrio e, por aplicação dessa premissa, se submetem ao Código de Defesa do Consumidor cujo escopo é a proteção à parte mais vulnerável na relação de consumo, o consumidor.

Não obstante, e sem prejuízo das considerações acima, apresentamos as sugestões à minuta proposta.

**TABELA PARA APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES:**

Dispositivo ou conteúdo da minuta de Deliberação	Contribuição	Redação sugerida para o dispositivo
<p>Art. 4º - A prestação e a cobrança de ATIVIDADES ATÍPICAS ou ACESSÓRIAS estão condicionadas à prévia orientação e esclarecimento quanto ao produto ofertado, sendo disponibilizado ao usuário o contrato de prestação de serviço, por meio físico ou por acesso eletrônico, para melhor análise, antes da contratação.</p>	<p>A escolha pela forma de recebimento do contrato, de forma prévia à contratação, deve sempre ser do consumidor, considerando que a nem todos os têm acesso a meio eletrônico.</p>	<p>Art. 4º A prestação e a cobrança de ATIVIDADES ATÍPICAS ou ACESSÓRIAS estão condicionadas à prévia orientação e esclarecimento quanto ao produto ofertado, sendo disponibilizado ao usuário o contrato de prestação de serviço, por meio físico ou por acesso eletrônico, a <b>escolha do consumidor, para</b> melhor análise, antes da contratação.</p>
	<p>Considerando o número de pessoas com necessidades especiais, sugerimos a disponibilização do contrato e das faturas de forma acessível a qualquer tipo de deficiência. Essa medida, além de assegurar o direito à informação a todos os consumidores, também possibilita o controle das cobranças inseridas nas faturas de consumo.</p>	<p><b>Inclusão de Parágrafo</b>  <b>Art. 4º</b>  <b>§ 1º Caso o consumidor solicite, deve ser disponibilizado o envio do contrato, assim como da fatura das seguintes formas:</b>  a) <b>braille;</b>  b) <b>fontes ampliadas e;</b></p>

		<b>c) arquivo eletrônico em áudio.</b>
Art. 5º, § 1º O aceite deve ser efetivado com clareza tal que, se necessário, possa ser comprovado, ficando a cargo da concessionária o dever de fazê-lo, utilizando documento apartado da fatura do serviço regulado, com identificação do responsável pela unidade consumidora.	Entendemos que a concordância do consumidor deve ser obtida de forma escrita, ou de forma que possa expressar sua aceitação, evitando-se assim a contratação indevida de serviços não solicitados do consumidor.	Art. 5º, § 1º O aceite deve ser efetivado com clareza <b>e de forma escrita ou que contenha a verdadeira expressão do usuário</b> tal que, se necessário, possa ser comprovado, ficando a cargo da concessionária o dever de fazê-lo, utilizando documento apartado da fatura do serviço regulado, com identificação do responsável pela unidade consumidora.
Art. 6º, § 1º - A qualquer tempo, o usuário poderá solicitar sem ônus e de modo permanente o cancelamento de cobranças de ATIVIDADE ACESSÓRIAS e ATÍPICAS da fatura de gás canalizado.	Deve ser oferecido ao usuário a possibilidade de cancelamento por meio escrito, eletrônico ou telefônico, a sua escolha, com menu específico e direto com a opção de rescisão contratual, sem intervenção de atendente, para evitar longa espera e desestimular o usuário a prosseguir com a sua intenção inicial.  Importante ressaltar que para o cancelamento não pode haver barreiras, à luz do art.. 51 do Código de Defesa do Consumidor.  "Artigo 51 - São nulas de pleno direito, entre outras, as	Art. 6º, § 1º A qualquer tempo, o usuário poderá solicitar sem ônus e de modo permanente o cancelamento de cobranças de ATIVIDADE ACESSÓRIAS e ATÍPICAS da fatura de gás canalizado, <b>por meio escrito, eletrônico ou telefônico, a sua escolha.</b>  <b>Além disso, deve ser disponibilizado através de menu específico (URA) com a opção de cancelamento direto, sem intervenção de atendente.</b>

	<p>cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:</p> <p>(....);</p> <p>IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquias, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a eqüidade;</p> <p>(....);</p> <p>XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção do consumidor;</p> <p>(....).</p>	
<p>Art. 6º, § 3º - A concessionária deve incluir na fatura, telefone e outros meios de contato para que o usuário possa esclarecer dúvidas, reclamar ou informar qualquer fato relativo à ATIVIDADE ACESSÓRIA e ATÍPICA contratada</p>	<p>Nas informações constantes da fatura deve ser incluído o número do telefone para a solicitação de cancelamento do serviço, em respeito ao direito de informação do consumidor.</p>	<p>Art. 6º, § 3º - A concessionária deve incluir na fatura, telefone e outros meios de contato para que o usuário possa esclarecer dúvidas, <b>cancelar o serviço</b>, reclamar ou informar qualquer fato relativo à ATIVIDADE ACESSÓRIA e ATÍPICA contratada.</p>

	<p>O consumidor tem o direito de ser informado sobre a possibilidade de cancelamento do serviço a qualquer momento, assim como os canais de atendimento.</p>	<p><b>Inserção de Parágrafo</b></p> <p><b>§ 5º na fatura deve ser incluída a informação de que o cancelamento do serviço pode ser solicitado a qualquer momento, pelos canais de atendimento.</b></p>
<p>Art. 8º§ 1º - Quando ocorrer falta de pagamento relacionada à ATIVIDADE ACESSÓRIA e/ou ATÍPICA de que trata esta Deliberação, devem ser observadas as condições contratuais estabelecidas com o usuário</p>	<p>Essas condições contratuais, devem previamente ser debatidas publicamente com todos os interessados.</p>	
<p>Art. 13 § Único - Será de exclusiva responsabilidade da concessionária a reparação de eventuais danos que venham a ser causados em decorrência da prestação desses serviços</p>	<p>Será de responsabilidade da concessionária como do terceiro, prestador do serviço, ante a solidariedade prevista no art. 22 do CDC.</p>	<p>Art. 13 § Único - Será de responsabilidade da concessionária, <b>assim como do próprio prestador de SERVIÇO ATÍPICO</b>, a reparação de eventuais danos que venham a ser causados em decorrência da prestação desses serviços.</p>