Lei da Califórnia facilita cancelamento de assinaturas on-line

Entrou em vigor em 1º de julho uma nova lei da Califórnia que facilita muito a vida dos consumidores que fazem assinaturas on-line. É uma lei "abençoada" para os clientes, porque fazer qualquer assinatura on-line é muito fácil, mas cancelá-la dá muito trabalho — ou dor de cabeça. O propósito é tornar tão fácil cancelar uma assinatura quanto fazê-la.

123RF

Lei da Califórnia, nos Estados Unidos, pretende tornar tão fácil cancelar uma assinatura on-line quanto fazê-la.
123RF

Uma das regras mais importantes estabelecidas pela nova lei diz que as empresas que oferecem assinaturas de qualquer coisa pela internet devem dispor de mecanismos rápidos e fáceis de cancelamento pela internet.

Hoje, nos Estados Unidos, a prática é oferecer assinatura pela internet e só aceitar pedidos de cancelamento por telefone ou por carta. Para fazer um cancelamento por telefone, o consumidor tem de enfrentar um longo menu de opções e esperas de 15 minutos ou mais.

Quando consegue falar com um atendente da empresa, este não se dispõe a fazer o cancelamento sem antes pedir explicações e desfiar um rosário de ofertas para convencer o consumidor a manter a assinatura. Às vezes, é preciso ser rude para fazê-lo atender o pedido.

Outra regra nova e também importante se refere às empresas que oferecem, inicialmente, período de avaliação gratuita de seus produtos ou serviços. Hoje em dia, as empresas pedem os dados do cartão de crédito ou de débito do consumidor e outras informações pessoais para liberar o período de avaliação gratuita e começam a cobrar uma mensalidade imediatamente após o término desse período.

Agora, as empresas terão de obter formalmente o consentimento do consumidor antes de começar a cobrar as mensalidades através do cartão de crédito ou de débito, antes do final do período de avaliação gratuita.

E terão de fazer a mesma coisa quando forem renovar a assinatura do cliente. Ou seja, não há mais

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

renovação automática, uma prática que as empresas utilizavam a não ser que o consumidor pedisse por telefone o encerramento da assinatura, em tempo hábil.

A lei requer ainda que os sistemas de ofertas de período de avaliação e de renovação de assinatura têm de ser transparentes. As empresas têm de esclarecer o consumidor sobre os preços que serão debitados em seus cartões e explicar claramente como podem cancelar a assinatura. E devem permitir que os consumidores cancelem suas assinaturas antes de receber seus produtos ou serviços, se eles se arrependerem de ter feito a assinatura.

Além de permitir o cancelamento de assinaturas on-line, as empresas também devem fornecer aos consumidores um número de telefone para chamada gratuita, endereço de e-mail, endereço postal e qualquer outro mecanismo fácil de usar para o consumidor poder cancelar a assinatura quando desejar.

A lei da Califórnia irá, provavelmente, beneficiar consumidores em outros estados, porque as empresas terão de adaptar seus sistemas on-line para cumprir as novas regras. E certamente não vai criar dois sistemas, um para os consumidores da Califórnia e outro para consumidores dos demais estados.

Date Created
07/07/2018

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.