

## PROJETO DE LEI Nº , DE 2021

(Do Sr. GIOVANI CHERINI)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no sentido de obrigar a oferta da opção de cancelamento de contrato nos aplicativos de internet dos prestadores de serviços de telecomunicações.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no sentido de obrigar a oferta da opção de cancelamento de contrato nos aplicativos de internet dos prestadores de serviços de telecomunicações.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do inciso XIII, com a seguinte redação:

Art. 3º .....

.....

XIII - de cancelar o contrato de maneira automática e com efeito imediato por meio de aplicativos móveis nos sites das operadoras de telecomunicações.

Art. 3º Inclua-se o § 2º no art. 33 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com a seguinte redação, renumerando-se o Parágrafo único como § 1º:

“Art. 33 .....

.....

§ 2º Na oferta de serviços de telecomunicações por meio de aplicativo de celular, é obrigatório haver a opção de cancelamento automático



do contrato de prestação de serviços por meio do aplicativo, sem necessidade de interferência humana e com efeitos legais imediatos.”

Art. 4º Esta lei entra em vigor 30 dias após a data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Uma busca rápida na internet confirma a aptidão dos brasileiros no uso de aplicativos dos mais variados tipos, desde viagens até plataformas de acesso à conta bancária. Em que pese o País não tenha atingido o grau desejado de penetração na internet, cresce o uso da internet para resolver os problemas práticos o dia-a-dia. Parte desta revolução se deve à facilidade introduzida pelo uso de aplicativos.

Por meio dos aplicativos, podemos encontrar tanto conteúdo, quanto serviço, num único dispositivo, de uma maneira que se pode acessar toda e qualquer funcionalidade com facilidade e rapidez. De acordo com o relatório *Global Apps Trends*, sobre o cenário mundial do setor, o Brasil é o segundo mercado de aplicativos e um dos que mais cresce no mundo.

O estudo, conforme notícia no site Canaltech, foi conduzido durante todo o ano de 2018 e monitorou anonimamente os 1.000 aplicativos com o melhor desempenho nas lojas da Apple e Google. No total, foram analisadas 7 bilhões de instalações.

A ideia deste projeto de lei é tomar partido desta facilidade, que são os aplicativos para aparelho celular, para melhorar a qualidade dos serviços prestados ao consumidor de telecomunicações, por meio de um mecanismo de fácil acesso para o cancelamento de contratos.

Conforme o ranking de reclamações do setor de telecomunicações, a dificuldade de encerrar um contrato de telefonia, internet ou TV por assinatura é uma das maiores queixas do consumidor nos canais de atendimento da Anatel, Agência Nacional de Telecomunicações, que regula o setor. Dessa forma, a proposta em tela estabelece que é necessário ser

oferecido acesso facilitado ao cancelamento automático do contrato, por meio do aplicativo das operadoras.

Apesar de parecer trivial, a proposta tem o potencial de tornar mais fácil a vida do consumidor, já que outras opções para cancelamento do contrato são burocráticas e de difícil acesso, como os canais de telemarketing e de atendimento às reclamações do consumidor.

Independente das diversas propostas em tramitação que tratam de cancelamento dos contratos de telefonia e da venda de pacotes combos, que tornam o processo de desistência ou mudança de contrato mais complexo, acreditamos que a proposta em tela irá atender às necessidades de uma gama ampla de consumidores. Como exemplo, podemos confirmar que, no aplicativo de uma operadora de âmbito nacional, não há, nem na página inicial, nem nas opções do menu, a opção do botão “CANCELAR”.

A partir da pesquisa em proposições que trazem a mesma preocupação, constatamos que é fundamental que o dispositivo tenha efeito imediato de interrupção da contagem de prazo do contrato, ou seja, a data de cancelamento do contrato é aquela em que foi realizado o pedido pelo consumidor, via aplicativo, ainda que o mesmo só seja processado *a posteriori* pela operadora.

Cumprе acrescentar que o chamado cancelamento automático está previsto no art. 14 do Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014. A norma é favorável ao consumidor, ao assegurar que “a Prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações”. (RGC, Art. 14, Parágrafo Único).

Por esta razão, apresentamos essa proposta de legislação, que irá se somar às iniciativas legislativas já existentes, no sentido de assegurar o direito do consumidor de escolha da operadora de telecomunicações que melhor lhe convier, sem que tenha que ficar atrelado a uma prestadora de serviço apenas por comodidade ou por dificuldade de cancelar o serviço.

Por esta razão, pedimos o apoio dos Nobres Deputados para esta Proposição.

Sala das Sessões, em            de            de 2021.

Deputado GIOVANI CHERINI

2020-11654

