CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 191, 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.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1147/2015.

APRECIAÇÃO:
Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL
Art. 137, caput - RICD

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 tenho 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.

Cumpre 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 04 de fevereiro de 2021.

Deputado GIOVANI CHERINI

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso IV do *caput* deste artigo, a prestadora de serviço deverá divulgar em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, tabela com o valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.673, de 5/6/2018)*

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....
.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO V
DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção II
Da Oferta

.....

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. *(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 11.800, de 29/10/2008)*

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

.....

.....

RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º O Regulamento mencionado no art. 1º entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da publicação desta Resolução.

§ 1º As obrigações constantes do Regulamento serão plenamente exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas:

I - No prazo de 8 (oito) meses, as dispostas no:

a) Título III: art. 10; e,

b) Título IV: art. 48.

II - No prazo de 12 (doze) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 21, 22 e 26;

b) Título IV: art. 44; e,

c) Título V: arts. 62 e 74, caput, incisos I, II, III, IV, V, VII e IX. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

III - No prazo de 18 (dezoito) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 12, 34, 38, 39 e 40; e,

b) Título V: art. 80.

IV - No prazo de 24 (vinte e quatro) meses, as dispostas no:

a) Título V: art. 74, inciso VIII e parágrafo único. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

§ 2º As disposições do Título VI do Regulamento entram em vigor imediatamente,

na data da publicação desta Resolução.

Art. 3º Aprovar, na forma do Anexo II a esta Resolução, alteração nos Regulamentos nele previstos.

§ 1º O Anexo II entra em vigor no prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da publicação desta Resolução.

§ 2º Em caso de conflito entre as disposições vigentes do Regulamento mencionado no art. 1º e os demais dispositivos regulamentares elencados ou não no Anexo II, terão precedência os do Regulamento aprovado por esta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE
Presidente do Conselho

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

TÍTULO III
DO ATENDIMENTO

.....

CAPÍTULO II
DAS REGRAS GERAIS DO ATENDIMENTO

.....

Art. 14. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Parágrafo único. 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.

Art. 15. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, na forma deste Regulamento, devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.

§ 1º É devido, pelo Consumidor, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão automático.

§ 2º Deve ser garantida ao Consumidor a possibilidade de cancelar seu pedido de rescisão no prazo previsto no caput.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO