



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 2.282, DE 2021**

**(Do Sr. José Airton Félix Cirilo)**

"Altera a Lei nº 9472 de 16 de julho de 1997 e a Lei 8078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) no sentido de obrigar a todos os serviços que possuam atendimento online que ofertem a opção de cancelamento ou desistência de contrato através dos aplicativos de internet."

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-191/2021.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_ de 2021  
( Do Sr Deputado José Airton Cirilo)

**“Altera a Lei nº 9472 de 16 de julho de 1997 e a Lei 8078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) no sentido de obrigar a todos os serviços que possuam atendimento online que ofereçam a opção de cancelamento ou desistência de contrato através dos aplicativos de internet.”**

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 ou de desistência nos aplicativos de internet dos prestadores de serviços que possuam atendimento online.

**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 por meio de aplicativos de celular, é obrigatório haver a opção de cancelamento ou desistência 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.

### JUSTIFICATIVA



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. José Airton Félix Cirilo  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD214062135600>





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

O objetivo deste Projeto de Lei é utilizar da internet para resolver os problemas práticos o dia a dia através do uso dos aplicativos, posto que, por meio deles, podemos encontrar tanto conteúdo, quanto serviço, num único dispositivo, de uma maneira que se pode acessar toda e qualquer funcionalidade com facilidade, rapidez e eficácia.

Nesse sentido, a qualidade dos serviços prestados aos consumidores de telecomunicações e outros serviços que ofertem atendimento online por meio de aplicativos aumentará em razão de um novo mecanismo de fácil acesso para o cancelamento e desistência 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 ou desistência 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.

Acredita-se que que a presente proposta irá atender às necessidades de uma gama ampla de consumidores, bem como 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.

Diante do exposto, pede-se o apoio dos Nobres Deputados para esta Proposição.

Sala das Sessões, em      de junho de 2021.



**JOSE AIRTON FÉLIX CIRILO**  
Deputado Federal PT/CE



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. José Airton Félix Cirilo  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD214062135600>

**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.

Art. 5º Na disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações observar-se-ão, em especial, os princípios constitucionais da soberania nacional, função social da propriedade, liberdade de iniciativa, livre concorrência, defesa do consumidor, redução das desigualdades regionais e sociais, repressão ao abuso do poder econômico e continuidade do serviço prestado no regime público.

.....  
 .....  
**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.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

.....  
 .....  
**FIM DO DOCUMENTO**