

PROJETO DE LEI Nº , DE 2012

(Do Sr. Felipe Bornier)

Dispõe sobre o pedido de cancelamento de linhas telefônicas por parte dos consumidores.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o pedido de cancelamento de linhas telefônicas por parte dos consumidores.

Art. 2º O artigo 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 – ao cancelamento do serviço a seu pedido no prazo máximo de 24 horas, mesmo inadimplente com a prestadora.”

Art. 3º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do artigo 213-A, com a seguinte redação.

“Art. 213-A Observado o disposto no inciso XIII do artigo 3º desta Lei, as prestadoras do serviço de telecomunicações ficam obrigadas a cancelar a prestação do serviço mediante solicitação do usuário.

§1º O cancelamento do serviço ocorrerá nas 24 (vinte e quatro) horas subsequentes ao pedido do usuário.

§2º O usuário poderá solicitar o cancelamento do serviço por meio de fax, carta, e-mail, Internet, mensagem de texto SMS ou através dos pontos de atendimento presencial mantidos pelas operadoras.

§3º A solicitação de usuário inadimplente com a prestadora deverá ser atendido no prazo estabelecido no §1º.”

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

JUSTIFICAÇÃO

O pedido de cancelamento de linha telefônica é um dos mais difíceis de serem atendidos pelas empresas de telecomunicações, que adotam as mais variadas estratégias para manter o usuário preso a seus contratos indefinidamente.

Os consumidores que pedem o cancelamento, em geral, são submetidos a intermináveis transferências de órgãos dentro da empresa, onde frequentemente a comunicação é cancelada, exigindo o reinício do procedimento várias vezes.

Outro fator de impedimento de cancelamento de linhas telefônicas são exigências burocráticas estabelecidas pelas prestadoras, as quais também não permitem que os pedidos dessa natureza sejam feitos em determinados pontos de atendimento presencial ou por usuários inadimplentes.

Sendo assim, optamos por apresentar esta proposição onde definimos o direito de cancelamento do serviço em 24 horas e os procedimentos para que esse pedido seja atendido tempestivamente.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2012.

Deputado Felipe Bornier