



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.287, DE 2012

(Do Sr. Felipe Bornier)

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

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 1876/2011.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 08 de agosto de 2012.

Deputado Felipe Bornier

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

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 constitucionais 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.

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.
-

LIVRO IV DA REESTRUTURAÇÃO E DA DESESTATIZAÇÃO DAS EMPRESAS FEDERAIS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

.....

Art. 213. Será livre a qualquer interessado a divulgação, por qualquer meio, de listas de assinantes do serviço telefônico fixo comutado destinado ao uso do público em geral.

§ 1º Observado o disposto nos incisos VI e IX do art. 3º desta Lei, as prestadoras do serviço serão obrigadas a fornecer, em prazos e a preços razoáveis e de forma não discriminatória, a relação de seus assinantes a quem queira divulgá-la.

§ 2º É obrigatório e gratuito o fornecimento, pela prestadora, de listas telefônicas aos assinantes dos serviços, diretamente ou por meio de terceiros, nos termos em que dispuser a Agência.

Art. 214. Na aplicação desta Lei, serão observadas as seguintes disposições:

I - os regulamentos, normas e demais regras em vigor serão gradativamente substituídos por regulamentação a ser editada pela Agência, em cumprimento a esta Lei;

II - enquanto não for editada a nova regulamentação, as concessões, permissões e autorizações continuarão regidas pelos atuais regulamentos, normas e regras;

III - até a edição da regulamentação decorrente desta Lei, continuarão regidos pela Lei nº 9.295, de 19 de julho de 1996, os serviços por ela disciplinados e os respectivos atos e procedimentos de outorga;

IV - as concessões, permissões e autorizações feitas anteriormente a esta Lei, não reguladas no seu art. 207, permanecerão válidas pelos prazos nelas previstos;

V - com a aquiescência do interessado, poderá ser realizada a adaptação dos instrumentos de concessão, permissão e autorização a que se referem os incisos III e IV deste artigo aos preceitos desta Lei;

VI - a renovação ou prorrogação, quando prevista nos atos a que se referem os incisos III e IV deste artigo, somente poderá ser feita quando tiver havido a adaptação prevista no inciso anterior.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
