



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.147, DE 2015 **(Do Sr. Hildo Rocha)**

Acrescenta o inciso XIII e um parágrafo único ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para acrescentar, aos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações, o de rescindir, de forma automática, sem mediação de atendente, seus contratos de prestação de serviço.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-480/2015.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso XIII e um parágrafo único ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para acrescentar, aos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações, o de rescindir, de forma automática, sem mediação de atendente, seus contratos de prestação de serviço.

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

“Art. 3º

.....

XIII – à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, de forma automática, sem mediação de atendentes, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência.

Parágrafo único: A rescisão prevista no inciso XIII poderá ser efetuada, a critério do usuário, por meio telefônico, pela internet, em terminais de autoatendimento ou por SMS, no caso da telefonia móvel, e deve ter efeito imediato, salvo em caso de manifesta impossibilidade técnica, que deverá ser justificada ao órgão regulador, em todos os casos.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telefonia experimentaram uma evolução significativa na base de assinantes nos últimos anos. Ao fim de 2014, o setor registrava a impressionante marca de quase 326 milhões de assinatura em vigência – aproximadamente 287 milhões delas na telefonia móvel. Esta expansão foi impulsionada, em sua maior parte, pelo modelo pré-pago de telefonia e pela grande facilitação da aquisição de uma linha telefônica. Se, há alguns anos, o consumidor precisava esperar meses ou até anos para conseguir um telefone, hoje, em poucos minutos, é possível adquirir um chip de celular e habilitar uma nova linha móvel.

Mas, em compasso com essa grande ampliação no número de acessos, também houve um notável aumento na insatisfação dos usuários com o serviço prestado pelas operadoras. Há, nos Procons de todo o País, diversas queixas registradas por consumidores contra empresas de telefonia, especialmente devido aos péssimos serviços prestados por elas em seu atendimento ao cliente. Na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o cenário é exatamente o mesmo: apenas em 2014, o órgão registrou, em seus canais de atendimento, quase dois milhões de reclamações contra operadoras de telefonia móvel e celular em todo o País.

Entre as primeiras posições nas causas de reclamação está a grande dificuldade enfrentada pelo consumidor para efetuar o cancelamento de suas linhas. Se, no momento da venda, as operadoras fazem de tudo para facilitar a contratação dos seus serviços, no momento em que o consumidor decide cessar sua relação com o prestador, ocorre exatamente o oposto. Todas as operadoras, sem exceção, transformam os contatos dos seus usuários que desejam cancelar serviços de telefonia em operações longas, desagradáveis e, em grande parte das vezes, infrutíferas. A atuação das “células de retenção” – setores específicos das centrais de atendimento telefônico destinadas a tentar dissuadir o consumidor da ideia de cancelar seus contratos – é a praxe do mercado, muitas vezes lançando mão de subterfúgios desonestos, o que prejudica enormemente o consumidor.

Exatamente por isso, apresento este projeto de lei, que acrescenta aos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações o de rescindir, de forma automática e sem mediação de atendentes seus contratos de prestação do serviço. O projeto prevê ainda que tal rescisão poderá ser efetuada por meio telefônico, pela internet, em terminais de autoatendimento ou até por SMS, no caso da telefonia móvel, devendo ter efeito imediato.

Assim, com a certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, conclamo o apoio dos nobres parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 15 de abril de 2015.

Deputado Hildo Rocha

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. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

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.

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.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO