



C0059117A

**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

# **PROJETO DE LEI N.º 4.823, DE 2016**

**(Do Senado Federal)**

**PLS nº 224/2014**  
**Ofício (SF) nº 290/2016**

Altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para garantir aos usuários de serviços de telecomunicações o direito a atendimento presencial, telefônico e por internet e a mecanismos simplificados de rescisão do contrato de prestação de serviço.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

**APRECIAÇÃO:**  
Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

## **PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

**O Congresso Nacional** decreta:

**Art. 1º** O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º .....

.....  
XIII – a atendimento presencial, telefônico e por internet pelas prestadoras de serviço;

XIV – a mecanismos simplificados de rescisão do contrato de prestação de serviço, por todos os canais de atendimento, inclusive por telefone e por internet.” (NR)

**Art. 2º** Esta Lei entra em vigor após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias de sua publicação oficial.

Senado Federal, em 23 de março de 2016.

Senador Renan Calheiros  
Presidente do Senado Federal

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

### **LEI N° 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.

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**