



C0065508A

## CÂMARA DOS DEPUTADOS

# PROJETO DE LEI N.º 8.234, DE 2017 (Do Sr. Rômulo Gouveia)

Dispõe sobre o cancelamento de contratações de serviços de telecomunicações, de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados, diretamente pelos consumidores nos sítios de internet dos prestadores de serviços.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-3118/2015.

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

## PUBLICAÇÃO INICIAL Art. 137, caput - RICD

**O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o cancelamento de contratações de serviços de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados, diretamente pelos consumidores nos sítios de internet dos prestadores de serviços.

Art. 2º As empresas prestadoras de serviços de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados são obrigadas a disponibilizar, em seus sítios de internet, a opção de cancelamento dos serviços diretamente pelos clientes, sem nenhuma interferência ou intermediação de auxiliares.

Parágrafo único. A opção de cancelamento de serviço deverá ser apresentada na página principal do sítio de internet do prestador de serviços em local de destaque e não poderá direcionar o cliente para perguntas ou ofertas que dificultem o cancelamento do serviço.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o prestador de serviços à multa de até R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a cada dia de infração.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

**JUSTIFICAÇÃO**

Serviços de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados ocupam, com frequência, as primeiras posições nos *rankings* de reclamações de consumidores. Se, por um lado, os investimentos em captação de clientes são vultosos, o mesmo não se verifica com relação aos meios disponíveis para eventuais cancelamentos dos serviços.

Em nossa sociedade, é bastante comum o relato de consumidores que se veem em situações humilhantes em procedimentos de cancelamento de serviços contratados. Muitos são sujeitos a longas ligações telefônicas, ou mesmo a atendimentos presenciais com filas e tempos de espera inaceitáveis.

O desrespeito ao consumidor, por parte dos prestadores de serviços financeiros e de telecomunicações, acarreta não só aborrecimentos e tempos desperdiçados, mas também, muitas vezes, prejuízos monetários. Muitos destes serviços são tarifados em bases diárias, ou têm taxas de juros com incidência a cada dia, e potencializam recebimentos indevidos para os prestadores, uma vez que as verdadeiras “batalhas” para seus cancelamentos prolongam-se por dias, ou até por semanas ou meses.

Atentos a este cenário, apresentamos o presente Projeto de Lei que foca exatamente na facilidade e na celeridade para o cancelamento dos serviços de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados. O objetivo desta proposição é obrigar os prestadores de serviços a manterem, nas suas páginas principais de internet, um acesso destacado ao cancelamento dos serviços, sem a interferência de auxiliares ou mesmo sem desvios do foco principal, qual seja o do próprio cancelamento do serviço.

Em caso de descumprimento, os prestadores de serviços estarão sujeitos ao pagamento de multas, no valor diário de até dez mil reais. Para que todos os prestadores de serviços possam ter o necessário tempo de adaptação e colocação dos *links* de cancelamento em posição destacada em suas páginas iniciais de internet, estamos propondo que a nova lei entre em vigência somente noventa dias depois de sua publicação.

Temos a convicção de que, por meio de uma legislação simples, direta, mas extremamente eficaz, eliminaremos os transtornos vividos por grande parte da população brasileira, que sofre para efetuar o cancelamento de serviços de telefonia, de banda larga, de TV por assinatura, de cartões de crédito e assemelhados. Neste sentido, solicitamos o apoio de todos os parlamentares para a célere discussão e aprovação desta iniciativa.

Sala das Sessões, em 09 de agosto de 2017.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**  
**PSD/PB**

**FIM DO DOCUMENTO**