



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2018
(Do Sr. Fábio Trad)

Dispõe sobre cancelamento do contrato de serviços de telecomunicações via internet.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - As prestadoras de serviços de telecomunicações ficam obrigadas a disponibilizar ao consumidor a opção de cancelamento em separado dos serviços adquiridos mediante os denominados “pacotes combo” por meio do site da empresa.

§1º O pedido de cancelamento de um serviço ou produto à parte será permitido e assegurado aos consumidores assinantes de “pacotes combo” por todos os meios que foram disponibilizados para a contratação do mesmo.

§2º Em caso de descumprimento do artigo 1º, **as empresas ficarão** sujeitas às penalidades previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 2º - Esta lei entra em vigor após 120 (cento e vinte dias) de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O Regimento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações da Anatel dispõe ao consumidor a opção de cancelamento automatizado dos contratos de serviços de telecomunicações, por meio da internet, ou digitando uma opção no menu

central de atendimento telefônico, sem passar por um atendente da prestadora.

Ocorre que o cancelamento, sem intervenção do atendente, não é possível para os assinantes dos “pacotes combo” que tem um único contrato, que une telefonia fixa, móvel, banda larga e TV por assinatura, permanecendo a mesma situação, em que para o consumidor efetuar o cancelamento de um ou mais serviços somente será possível na central de atendimento da operadora. Sendo assim, o cancelamento, sem intervenção do atendente, só é possível para cancelar o contrato todo (art. 27, §1º da Resolução nº 632/2014 da Anatel).

Na formação dos contratos entre consumidores e fornecedores o princípio básico que nos norteia é aquele instituído pelo art. 4.º, caput, do CDC, o da Transparência. Mas não é de hoje que nos deparamos com consumidores que enfrentam uma verdadeira saga para efetuar o cancelamento de um determinado serviço da sua assinatura “combo” (diferentes serviços de telecomunicações combinados em um mesmo contrato) junto aos *call centers* das operadoras.

O atendimento das operadoras de telecomunicações, por meio de *call centers*, geralmente exige muita paciência por parte do consumidor, que ao ser atendido fornece todos os seus dados pessoais e relata o seu interesse de efetuar o cancelamento, mas na grande maioria das vezes precisa ser transferido para um outro atendente, onde novamente é solicitado o fornecimento de todos os seus dados pessoais e suas reclamações ou dúvidas. Essa situação desrespeitosa ocorre quantas vezes forem necessárias as transferências de suas ligações gerando transtorno e um desperdício de tempo imensurável.

Por todo exposto, justifica-se a necessidade de firme atuação desta Casa, oportunidade em que solicitamos o apoio dos nobres pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de junho de 2018.

Dep. FÁBIO TRAD

PSD/MS