



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 10.520, DE 2018

(Do Sr. Fábio Trad)

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

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 - 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 04 de junho de 2018.

Dep. FÁBIO TRAD
PSD/MS

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 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....
CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: *“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995*

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de

qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (*“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993*)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993)

RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo artigo 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014, resolve:

Art. 27 O Centro de Atendimento Telefônico deve garantir ao Consumidor, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

§ 1º A Prestadora que não se enquadre como Prestadora de Pequeno Porte deve oferecer a opção de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente.

§ 2º A opção de acesso ao atendente deve constar de todos os níveis do sistema de autoatendimento.

§ 3º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

Art. 28 Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor".

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor.

FIM DO DOCUMENTO