



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.243, DE 2019

(Do Sr. Daniel Coelho)

Dispõe sobre o cancelamento de serviços contratados via aplicativos de smartphones ou pela internet.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3118/2015.

APRECIÇÃO:

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 serviços contratados via aplicativos de smartphones ou pela internet.

Art. 2º As empresas que ofertam contratação de serviços de telefonia, acesso à Internet, televisão por assinatura, abertura de contas correntes e cartões de crédito por intermédio de aplicativos de smartphones ou sites de internet são obrigadas a oferecer o serviço de cancelamento de contrato no mesmo aplicativo, com a mesma facilidade de acesso do serviço de contratação.

Parágrafo único. A opção de cancelamento de serviço deverá ser apresentada na tela inicial do aplicativo de smartphone, ou na primeira página do site de internet que promova a contratação.

Art. 3º O artigo 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com o § 6º, com a seguinte redação:

“Art. 54.

§ 6º É obrigatória, na contratação de serviços por meio de aplicativos de smartphones ou site de internet, a inclusão de cláusula que garanta ao consumidor a possibilidade de cancelamento unilateral e imediato do contrato, por meio de aplicativo de smartphone ou internet, no fornecimento dos seguintes serviços e produtos:

I – televisão por assinatura;

II – telefonia móvel e celular;

III – cartão de crédito;

IV - acesso à internet;

V – serviços financeiros e bancários. ”

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o prestador de serviços à multa de até R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por infração, dobrando-se na reincidência.

Art. 5º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Doze anos atrás, quando os quando os telefones celulares inteligentes, chamados de “*smartphones*”, chegaram ao mercado e a indústria de aplicativos ainda estava na infância, esses equipamentos eram caros e apenas uma pequena parcela da população tinha acesso a eles. A indústria de telefonia móvel é hoje uma das maiores do país, com receita superior a R\$ 100 bilhões por ano.

Os telefones celulares não são mais um luxo, mas uma parte necessária de nossas vidas. Em julho de 2019, já havia mais de 228 milhões de acessos em operação no Brasil, segundo a Anatel, e junto com eles veio a explosão do mercado de aplicativos – que está promovendo uma revolução na forma como os cidadãos contratam serviços de pequenas, médias e grandes empresas.

Hoje, já é possível abrir conta em um banco digital que não tem agência física exclusivamente via aplicativo de *smartphone*. Da mesma forma, pode-se contratar um cartão de crédito ou um serviço de telefonia pelo celular ou por um site de internet.

Entretanto, é importante notar como que, na contratação, essas plataformas são extremamente rápidas, eficazes e solícitas. Os problemas que os consumidores eventualmente enfrentam para contratar são rapidamente solucionados. É um show de eficiência.

O lado ruim dessa história aparece quando o consumidor quer cancelar o serviço. Aí desaparecem a eficácia e a eficiência, e entram no lugar a procrastinação, as dificuldades de contato, as longas chamadas que, inadvertidamente, são canceladas, e o tempo do consumidor que é tomado sem que consiga terminar seu contrato de prestação de serviços.

A situação fica ainda mais grave quando se constata que a maior parte desses novos serviços contratados via aplicativos não conta com estabelecimentos físicos para os quais os consumidores possam se dirigir para tentar solucionar seus problemas, seja de prestação do serviço em si, ou de cancelamento de contrato.

Os contratos são um caso à parte. Assinados digitalmente pelos usuários, não trazem de forma clara e uniforme ao cliente as informações relevantes, os termos e condições, incluindo cobranças e critérios de cancelamento. Não se descrevem em linguagem simples os produtos e serviços para os quais são impostas taxas, e os critérios.

A atual falta de clareza e uniformidade no detalhamento dos serviços pode causar confusão no consumidor e impede a entrega de informações básicas necessárias para que os usuários possam comparar o custo dos serviços que estão sendo oferecidos por diferentes competidores.

Os mercados competitivos funcionam adequadamente somente quando consumidores têm acesso a informações precisas e significativas e em um formato que eles entendem prontamente.

Esse contexto deixa evidente a necessidade de um marco regulatório para o ecossistema de aplicativos de telefones inteligentes, estabelecendo direitos básicos para o consumidor, como, por exemplo, mecanismo rápido de cancelamento de serviço.

É inegável o avanço que o Código de Defesa do Consumidor trouxe para os cidadãos, mas a realidade de contratação e relacionamento com empresas que operam única e exclusivamente no mundo digital não era algo que se vislumbrava à época de aprovação do CDC, no começo dos anos 90 do século passado.

Diante disso, apresentamos este Projeto de Lei que tem o objetivo de garantir que os ofertantes de serviços de TV a cabo, telefonia móvel e celular, cartões de crédito, internet, bancos digitais e outros, cujas contratações sejam oferecidas via aplicativos ou sites, sejam obrigados a oferecer o cancelamento também via tais aplicativos e sites, com a mesma facilidade.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos nobres pares para a APROVAÇÃO do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 25 de setembro de 2019.

Deputado DANIEL COELHO

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 VI
DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção III
Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. [\(Parágrafo com redação dada pela Lei nº 11.785, de 22/9/2008\)](#)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (VETADO).

CAPÍTULO VII
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

.....

FIM DO DOCUMENTO