



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 595, DE 2020 **(Do Sr. João Maia)**

Assegura os direitos dos consumidores quando do cancelamento total ou parcial dos contratos de prestação dos serviços de telecomunicações e dá outras providências

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 Esta Lei estabelece normas para assegurar os direitos dos consumidores nas suas solicitações de cancelamento total ou parcial dos contratos de serviços de telecomunicações.

§ 1º Para os fins desta Lei, entende-se por:

I - cancelamento total: quando o consumidor solicita o cancelamento de todo contrato;

II - cancelamento parcial: quando o consumidor solicita o cancelamento de partes do contrato.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....

XIII – ao cancelamento imediato, total ou parcial, dos contratos de prestação dos serviços, mediante solicitação. ”

Art. 3º As solicitações de consumidores para o cancelamento total ou parcial dos contratos de prestação dos serviços constantes do caput do artigo 1º desta Lei devem ter efeitos e processamento técnico imediatos.

§1º Os pedidos de cancelamento independem do adimplemento contratual pelo consumidor.

§ 2º A prestadora só pode cobrar pelos serviços prestados até antes do cancelamento.

§ 3º O contrato de prestação de serviços combinados em um único pacote de serviços só pode ser cancelado como um todo.

Art. 4º Quando da solicitação do cancelamento de contratos de serviços, total ou parcial, as prestadoras devem tomar as seguintes providências:

I - informar ao consumidor que ele ainda poderá ser cobrado por serviços prestados com faturas ainda não emitidas, ou multa proporcional, caso tenha firmado contrato de fidelidade que esteja em pleno vigor.

II - enviar ao consumidor protocolo da solicitação, por meio de mensagem eletrônica, contendo data e hora do registro, para todos os serviços objetos do pedido de cancelamento.

III – manter, por no mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual, no sítio da prestadora na internet, espaço reservado ao consumidor, acessível mediante inserção de login e senha, para o acompanhamento do consumo até o cancelamento total ou parcial do contrato.

IV – emitir documento de cobrança correspondente aos serviços

consumidos até o cancelamento total ou parcial do contrato, em até 30 dias após a solicitação do consumidor.

V – recolher, em até 30 dias, após o cancelamento do contrato, os equipamentos de propriedade da prestadora utilizados na prestação do serviço e que foram deixados na residência do consumidor.

VI - decorrido o prazo estabelecido no inciso V, o consumidor poderá apossar-se dos equipamentos, sem necessidade de indenizar a prestadora.

Art. 5º Em caso de descumprimento pela prestadora do disposto no inciso IV do art. 4º desta Lei, ela não poderá incluir o consumidor no cadastro de inadimplentes dos sistemas de proteção ao crédito.

Art. 6º Documentos com cobranças indevidas pagos pelo consumidor sujeitam a prestadora à devolução de valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, acrescido de correção pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, e de juros de 1% (um por cento) ao mês.

Art. 7º Os prazos de fidelização nos contratos de serviços de telecomunicações não poderão ser superiores a 12 (doze) meses.

Art. 8º A aplicação dos dispositivos desta Lei não afasta a incidência da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

Art. 9º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os consumidores têm enfrentado uma verdadeira *via crucis* quando solicitam o cancelamento total ou parcial de seus contratos de prestação de serviços de telecomunicações, como os pacotes de dados do Serviço Móvel Pessoal (SMP), ou o pacote de chamadas de longa distância do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). Procedimentos comerciais adotados pelas empresas, além de dificultar o cancelamento, obrigam a uma verdadeira peregrinação dos consumidores por várias células das centrais de atendimento das empresas, cerceando os direitos desses em exercer sua liberdade nas relações de consumo, benefício conquistado nas economias de mercado, como é o caso do Brasil.

Quando conseguem obter o cancelamento, os consumidores muitas vezes não são devidamente informados sobre cobranças futuras de serviços consumidos até a data do cancelamento, ou eventuais multas contratuais decorrentes de compromisso de fidelização. Não são raros os casos em que são surpreendidos ao receberem ligações de empresas terceirizadas de cobranças sem que tenham recebidos faturas dos serviços prestados, antes da data do cancelamento. Nos casos de serviços em que há equipamentos da prestadora na casa do consumidor, existem muitas queixas de que os equipamentos não são recolhidos, após o cancelamento do contrato, obrigando os consumidores a armazená-los, muitas vezes, por longos períodos de tempo.

A fundação paulista de defesa aos direitos do consumidor - Procon-SP - divulgou seu ranking de atendimentos e reclamações, e as operadoras de telecomunicações voltaram a liderar. No acumulado do ano de 2019, no estado de São Paulo, essas empresas registraram um total de 96.321 ocorrências, ocupando os três primeiros lugares no ranking¹.

Segundo o relatório, os consumidores reclamam especialmente de cobranças indevidas e/ou abusivas; alterações (incluindo rescisões/cancelamentos) de contrato de forma unilateral; dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento; serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato). Segundo o órgão paulista, os problemas mais frequentes relacionados a empresas prestadoras de serviços de telecomunicações são: cobrança indevida; dificuldades com o cancelamento de contratos e publicidade enganosa. Juntos esses três problemas responderam por 61% das reclamações do setor em 2019.

Ainda de acordo com o Procon-SP, no ranking dos “perturbadores”, entre os dez primeiros colocados, seis são prestadoras de serviços de telecomunicações, que ocupam também as três primeiras colocações².

A regulamentação infra legal setorial, embora tenha representado um avanço, quando editada em 2014, não foi suficiente para se alcançar uma melhoria significativa da qualidade na prestação dos serviços aos consumidores. A persistência dos problemas anteriormente mencionados nos levou a propor o presente Projeto de Lei, que certamente terá maior eficácia no seu cumprimento pelas prestadoras. O Brasil, que precisa avançar na implantação da tecnologia 5G para modernizar a economia e aumentar a diversidade na oferta de serviços para os consumidores, não pode mais conviver com esta situação.

Segundo pesquisa da consultoria McKinsey³, o uso da inteligência artificial (IA) triplicou em 2018 e, nos próximos anos, 70% das empresas farão uso desse avanço tecnológico. Assim, a IA, que já vem sendo utilizada pelas prestadoras de serviços de telecomunicações no atendimento aos consumidores, permitirá que o cancelamento, total ou parcial dos contratos de prestação dos serviços, possam ter efeitos e processamento técnico imediatos, qualquer que seja o meio utilizado pelo consumidor na sua solicitação.

Os avanços tecnológicos possibilitam também o envio imediato de protocolos eletrônicos das solicitações, assim como o acompanhamento pela internet do consumo até a data do cancelamento total ou parcial do contrato, conforme proposto neste Projeto de Lei. A emissão de documento de cobrança, correspondente aos serviços consumidos, deverá ser feita em até 30 dias após a solicitação de cancelamento do contrato pelo consumidor. Caso haja descumprimento desse prazo,

¹ https://sistemas.procon.sp.gov.br/rank_estadual/?m=rank_atend&o=1&c=0

² <https://www.procon.sp.gov.br/ranking-dos-pertubadores/>

³ <https://www.mckinsey.com/featured-insights/asia-pacific/asias-future-is-now/pt-br>

pela prestadora, essa não poderá incluir o consumidor no cadastro de inadimplentes dos sistemas de proteção ao crédito.

No caso de serviços que são prestados com o uso de equipamentos das prestadoras instalados na residência dos consumidores, o recolhimento dos equipamentos pelas prestadoras deverá ser feito em até 30 dias após o cancelamento do contrato. Como não há obrigação contratual para que os consumidores sejam responsáveis pelo acondicionamento e a guarda dos equipamentos, decorrido o prazo de 30 dias, estes poderão fazer o descarte dos equipamentos.

Documentos com cobranças indevidas pagos pelo consumidor, decorrentes de serviços prestados até o cancelamento do contrato, sujeitam a prestadora à devolução de valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, acrescido de correção pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, e de juros de 1% (um por cento) ao mês. Reforçamos que a aplicação dos dispositivos desta Lei não afasta a incidência da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 11 de março de 2020.

Deputado JOÃO MAIA

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 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. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento

de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

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.

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso IV do *caput* deste artigo, a prestadora de serviço deverá divulgar em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, tabela com o valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.673, de 5/6/2018](#))

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.

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 I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
