

PROJETO DE LEI Nº , DE 2020

(Do Sr. NICOLETTI)

Dispõe sobre o cancelamento via e-mail de serviços de telecomunicações.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a rescisão via e-mail de contratos de serviços de telefonia, acesso à internet e TV por assinatura.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do art. 78-A, com a seguinte redação:

“Art. 78-A As empresas prestadoras de serviços de telefonia, acesso à internet e televisão por assinatura são obrigadas a oferecer o serviço de cancelamento de contrato via e-mail, adotando procedimentos de segurança que garantam a correta identificação das partes.

§1º A opção de cancelamento de serviço via e-mail deverá ser apresentada na tela inicial do site da empresa fornecedora do serviço.

§2º O serviço de atendimento de que trata o caput poderá ser substituído por outra forma de registro, desde que escrito e por via eletrônica.

§3º Em todos os casos, o serviço permitirá o registro de data e hora da solicitação, bem como o histórico cronológico de todo o atendimento.”

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 a inclusão de cláusula que garanta ao consumidor a possibilidade de cancelamento unilateral e imediato do contrato por meio de e-mail, ou outro serviço de registro eletrônico escrito, no fornecimento dos seguintes serviços:

- I – televisão por assinatura;
- II – telefonia móvel e celular;

III - telefonia fixa;

IV - acesso à internet.”

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

O atendimento ao consumidor prestado por operadoras de telefonia, televisão por assinatura, e acesso à internet é operado, na maior parte dos casos, por meio de serviços telefônicos.

Esses serviços, como apontado pelo Boletim Sindec 2019¹, se notabilizam por frequentar o topo dos rankings de reclamações de consumidores. O serviço de telefonia móvel, por exemplo, foi o mais reclamado em 2019, com crescimento de 14% relativamente a 2018. Se somarmos a telefonia fixa, com 7%, o sistema de telecomunicações responde por um quinto das reclamações.

Televisão por assinatura teve aumento de 3% em reclamações em 2019, enquanto os serviços de internet ficaram na 12ª colocação segundo o relatório do Ministério da Justiça relativo às reclamações dos consumidores.

Esses serviços de atendimento sempre se iniciam por atendimento pré-gravado, e quando o consumidor demanda cancelamento de serviço, ou alteração de produtos ou serviços, o tempo para se concluir o atendimento chega a horas de espera.

Ademais, é comum a situação na qual os consumidores ficam horas esperando no telefone, e, subitamente, sua ligação cai, obrigando-o a iniciar todo o longo processo de atendimento novamente, causando perda de tempo e prejuízos aos consumidores.

Para endereçar esse problema, apresento este Projeto de Lei que tem o objetivo de obrigar que as operadoras de telefonia, televisão por assinatura e de acesso à internet forneçam também a modalidade de atendimento via e-mail

¹ <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec/boletins-sindec>

ou de forma similar, desde que escrita e eletrônica, e que permita o registro de data e hora, bem como o histórico cronológico de todo o atendimento.

Dessa forma, caso o consumidor opte pelo cancelamento do serviço, bastará o envio de um e-mail, solicitando o cancelamento, o que poupará aborrecimentos e tempo dos cidadãos.

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

Sala das Sessões, em de de 2020.

Deputado NICOLETTI

2020-9871

