



PROJETO DE LEI N. _____, DE 2020.

(Da Sra. Jéssica Sales)

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de telefonia fixa e móvel, em disponibilizar ao consumidor e usuário do serviço, e-mail e link específico na rede mundial de computadores para cancelamento da assinatura do serviço de linha telefônica, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Ficam as empresas de telefonia fixa e móvel, obrigadas a disponibilizarem ao consumidor e usuário do serviço de linha telefônica, canais específicos de fácil acesso, que permitam a suspensão ou cancelamento imediato da linha telefônica.

Parágrafo único. Compreende-se por canais específicos de fácil acesso, a disponibilização, pela operadora, de ao menos um número de telefone, e-mail e endereço ("link") próprio na rede mundial de computadores, que permitam ao consumidor realizar a solicitação e a imediata suspensão ou cancelamento do serviço.

Art. 2º. Ficam as empresas de telefonia fixa e móvel, em suas peças publicitárias promovidas por qualquer meio de





comunicação, obrigadas a indicar os canais específicos de fácil acesso para que o consumidor possa solicitar a suspensão ou cancelamento do serviço de telefonia.

Art. 3º. Os pedidos formulados pelos canais de fácil acesso mencionados no artigo 1º desta lei terão prazo de até dois dias úteis para serem processados e implementados pela operadora de telefonia.

Art. 4º. Os canais específicos de fácil acesso, que permitam a suspensão ou cancelamento imediato da linha telefônica, devem gerar um protocolo eletrônico ao consumidor ou usuário, com indicação do dia e horário, como prova da solicitação.

Art. 5º. O descumprimento da presente lei sujeita a operadora de telefonia às seguintes sanções, em consonâncias com os regulamentos emitidos e a serem emitidos pela ANATEL:

- I - advertência;
- II - multa, de R\$ 100.000,00 (cem mil) à R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais);
- III - suspensão temporária;
- IV - obrigação de fazer;
- V - obrigação de não fazer;

Art. 6º. A partir da vigência da presente lei as operadoras de telefonia terão prazo de 90 (noventa) dias para se adequarem às suas disposições, sob pena de incidência das sanções previstas no artigo anterior.





Art. 7º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A presente proposição legislativa tem por finalidade disponibilizar ao cliente de operadoras de telefonia opções de fácil acesso para cancelamento do serviço.

Atualmente, a maioria das operadoras em nosso país disponibilizam como opção de cancelamento do serviço apenas um número específico de telefone, muitas das vezes de difícil acesso ao consumidor ou usuário do serviço.

Em tempos de isolamento social em decorrência da pandemia do COVID-19, e tendo à disposição vários meios tecnológicos, mostra-se razoável exigir das operadoras de telefonia a disponibilização de outros meios ou canais de solicitação, como e-mail ou "link" específico na rede mundial de computadores.

Impõe-se, ainda, a necessidade das operadoras, em suas peças publicitárias promovidas por qualquer meio de comunicação, de indicarem, de maneira correta, clara e precisa, a existência destes canais específicos de fácil acesso para que o consumidor possa solicitar a suspensão ou cancelamento do serviço de telefonia.

Não obstante a isso, a proposição traz em seu bojo a previsão de sancionamento das operadoras de telefonia que inobservarem as disposições legais a serem fixadas, prevendo como penalidades a advertência, multa, de R\$ 100.000,00 (cem mil) à R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de





reais), suspensão temporária, obrigação de fazer e obrigação de não fazer, conforme regulamentos emitidos e a serem emitidos pela ANATEL e a natureza e a gravidade da infração.

Por fim, concede-se às operadoras, a partir da vigência da lei, um átimo de 90 (noventa) como período de transição.

Sala das Sessões, em de dezembro de 2020.

Deputada Jéssica Sales.

Documento eletrônico assinado por Jéssica Sales (MDB/AC), através do ponto SDR_56056, na forma do art. 102, § 1º, do RICD c/c o art. 2º, do Ato da Mesa n. 80 de 2016.

