



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.557, DE 2020 **(Do Sr. Nicoletti)**

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

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 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 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.

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

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 16 de dezembro de 2020.

Deputado NICOLETTI

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 III

DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III

DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

TÍTULO II

DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO

CAPÍTULO I

DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....

.....

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
