

## **PROJETO DE LEI Nº     , DE 2004**

**(Do Sr. Almir Moura)**

Estabelece facilidades para o assinante que solicitar o cancelamento da prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular ou do Serviço Móvel Pessoal.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece facilidades para o assinante que solicitar o cancelamento da prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular ou do Serviço Móvel Pessoal.

Art. 2º Em caso de solicitação de cancelamento dos contratos de prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular ou do Serviço Móvel Pessoal pelo assinante, as prestadoras ficarão obrigadas a efetuar o cancelamento definitivo desses contratos em um prazo máximo de quarenta e oito horas do protocolo de solicitação.

§ 1º Para fazer jus ao direito de que trata o *caput* deste artigo, o assinante deverá encaminhar solicitação escrita ou verbal à prestadora, que deverá protocolizar de imediato o pedido de cancelamento de prestação do serviço.

§ 2º É facultado ao assinante solicitar o cancelamento do serviço nos postos de atendimento telefônicos ou presenciais mantidos pelas

prestadoras, bem como no sítio da Internet da operadora.

Art 3º As empresas prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular e do Serviço Móvel Pessoal ficarão obrigadas a oferecer o serviço de protocolo para cancelamento desses serviços nas agências da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, a qual deverá fornecer o devido apoio para o cumprimento dessa obrigação.

§ 1º Os critérios para remuneração da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos pela prestação dos serviços de que trata o *caput* deste artigo deverão ser regulamentados pelo Poder Executivo.

§ 2º As prestadoras dos serviços de que trata o *caput* deste artigo deverão oferecer o serviço de protocolo para cancelamento desses serviços em pelo menos uma agência da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de cada Município de sua área de atendimento.

Art. 4º Em caso de solicitação de cancelamento do contrato de prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular ou do Serviço Móvel Pessoal pelo assinante, a existência de dívidas não quitadas pelo assinante não obstará o cancelamento desses serviços.

Art. 5º As empresas prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, do Serviço Móvel Celular e do Serviço Móvel Pessoal deverão divulgar amplamente os endereços e os códigos de acesso telefônico em que o usuário poderá solicitar o cancelamento dos contratos de prestação desses serviços.

Parágrafo único. As ligações telefônicas efetuadas pelo assinante para as centrais de atendimento das empresas prestadoras dos serviços de que trata o *caput* deste artigo com o objetivo de solicitar o cancelamento dos contratos de prestação desses serviços deverão ser gratuitas para o usuário.

Art. 6º Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Embora o segmento das telecomunicações tenha experimentado significativa expansão nos últimos anos, o ordenamento jurídico que rege as relações de consumo no setor ainda carece de aperfeiçoamentos.

Nesse contexto, o incremento incessante dos preços das tarifas telefônicas trouxe como principal consequência o crescimento nos níveis de inadimplência. Impossibilitado de arcar com os altíssimos custos de manutenção do serviço, o usuário, sobretudo o de baixa renda, se vê obrigado a renunciar ao direito de acesso ao telefone.

Entretanto, ao solicitar junto às operadoras o cancelamento da linha telefônica, o cidadão é submetido a uma série de exigências e constrangimentos. Isso porque as prestadoras usualmente condicionam a suspensão definitiva do serviço à quitação dos débitos referentes ao consumo realizado até a data da sua interrupção.

Esse procedimento atenta contra os interesses do consumidor porque, ao requerer a desativação da linha, o usuário normalmente já se encontra carente de recursos e inadimplente perante à prestadora. Em razão da impossibilidade de cancelamento do serviço, a tendência é a de que a dívida do cliente cresça indefinidamente e a situação se perpetue. Obviamente, a manutenção desse impasse não se revela confortável nem para o cidadão nem para a própria operadora.

Ademais, há que se levar em consideração que as empresas já dispõem de instrumentos legais suficientes para efetuar a cobrança das dívidas dos assinantes por outras vias. Portanto, não se revela razoável exigir do cliente o pagamento dos débitos em atraso no momento da solicitação do cancelamento da linha.

Em adição, não são incomuns as denúncias apresentadas por usuários a respeito da demora das operadoras em cumprir os requerimentos de suspensão definitiva de contratos de telefonia, mesmo nos casos em que o indivíduo se encontra adimplente com todos os compromissos perante a prestadora.

Para enfrentar essa situação, elaboramos Projeto de Lei estabelecendo facilidades para o assinante que requisitar, junto às operadoras, o cancelamento do contrato de telefonia fixa ou móvel. De acordo com a proposição, caso o consumidor se manifeste pela sustação definitiva do serviço, as empresas ficarão obrigadas a cancelar, em prazo máximo de 48 horas, os instrumentos contratuais firmados com as pessoas físicas ou jurídicas solicitantes. Para tanto, o cidadão deverá encaminhar petição escrita ou verbal à prestadora, a qual deverá protocolizar de imediato o pedido.

Além disso, a proposta apresentada obriga as empresas a divulgar amplamente o endereço e o número telefônico dos postos de atendimento em que as solicitações de cancelamento de contrato podem ser requisitadas pelo assinante. Adicionalmente, atribuímos às prestadoras a obrigação de oferecer o serviço de protocolo para desativação de linhas telefônicas nas agências da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, a qual deverá fornecer o devido apoio para que as operadoras possam cumprir tal compromisso. A medida visa aproveitar a extraordinária capilaridade dos Correios para estender os benefícios de que trata o presente Projeto de Lei à grande maioria da população brasileira.

Por fim, estabelecemos dispositivo dispondo que o cancelamento de contrato requerido pelo assinante deverá ser efetuado pela empresa de telefonia independentemente da existência de débitos pendentes do usuário. O instrumento veda legalmente a utilização do expediente praticado hoje em dia pelas operadoras de telecomunicações de condicionar a suspensão definitiva do serviço à quitação das obrigações passadas.

Tendo em vista o elevado alcance social das medidas propostas, contamos com o apoio dos ilustres pares para a aprovação do Projeto de Lei apresentado.

Sala das Sessões, em                      de                      de 2004.

Deputado ALMIR MOURA