



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2021**  
**(Do Sr. LEONARDO GADELHA)**

**Dispõe sobre a  
obrigatoriedade das  
empresas que prestam  
serviços públicos essenciais  
a disponibilizar serviço de  
atendimento por intermédio  
da rede mundial de  
computadores (internet).**

**O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas que prestam serviços públicos essenciais a disponibilizar serviço de atendimento por intermédio da rede mundial de computadores (internet).

Art. 2º As

empresas com faturamento bruto anual superior a três milhões e seiscentos mil que prestam serviços públicos essenciais à população devem manter página eletrônica na rede mundial de computadores (internet) para o usuário poder realizar qualquer operação referente à sua conta utilizando-se de ferramentas disponíveis naquele ambiente virtual.

§ 1º A página eletrônica mencionada no *caput* deste artigo deve ser disponibilizada também em aplicativo para utilização em telefones celulares.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Leonardo Gadelha  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD216294488000>





§ 2º Entre as opções disponíveis, deve haver obrigatoriamente uma opção de cancelamento do serviço e outra para contestação da fatura.

Art. 3º O Poder Executivo regulamentará esta Lei indicando quais serviços serão considerados essenciais à população.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita os infratores às penalidades dispostas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor em 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor – CDC – dispõe sobre os direitos básicos do consumidor em seu artigo 6º, como a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, bem como prevê especificamente no inciso VIII, o direito a facilitação da defesa do consumidor.

Em consonância com os dispositivos mencionados, a proposta que obriga as concessionárias de serviços públicos essenciais a fornecerem a seus serviços também no âmbito da internet, especialmente incluindo as opções de cancelamento e de contestação de faturas, é um grande passo na defesa dos usuários desses serviços públicos no Brasil.

Nossa proposta também determina que a página eletrônica da empresa (“site”) deve ser disponibilizada mediante aplicativo para os



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Leonardo Cabral  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD216294488000>



\* C D 2 1 6 2 9 4 4 8 8 0 0 0 \*



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Apresentação: 01/06/2021 15:37 - Mesa

PL n.2021/2021

“*smartphones*” (telefones celular), como uma ferramenta adicional de proporcionar uma alternativa para o não comparecimento presencial do consumidor, seja nas agências dessas concessionárias de serviços públicos essenciais ou em qualquer outro representante, ainda que terceirizado.

Concluindo, destacamos que a medida vem na direção das políticas de enfrentamento à pandemia do Covid-19 que estamos vivendo, pois evita que o consumidor se dirija até uma agência para realizar quaisquer operações ou contestações em sua conta.

Ante o exposto, pedimos aos nobres Pares o necessário apoio para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em                      de                      de  
2021.

Deputado **LEONARDO GADELHA**  
**PSC/PB**



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Leonardo Gadelha  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD216294488000>

