



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.021, 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).

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD



**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.





§ 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>





“*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



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 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 III
DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [*\(Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação\)*](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (VETADO);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. [*\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação\)*](#)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna

ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
