



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

**PROJETO DE LEI N° \_\_\_\_\_ de 2021**  
**( Do Sr Deputado José Airton Cirilo)**

**“Altera a Lei nº 9472 de 16 de julho de 1997 e a Lei 8078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) no sentido de obrigar a todos os serviços que possuam atendimento online que ofertem a opção de cancelamento ou desistência de contrato através dos aplicativos de internet.”**

O Congresso Nacional Decreta:

**Art. 1º** Esta lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no sentido de obrigar a oferta da opção de cancelamento de contrato ou de desistência nos aplicativos de internet dos prestadores de serviços que possuam atendimento online.

**Art. 2º** O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do inciso XIII, com a seguinte redação:

“Art. 3º .....

XIII - de cancelar o contrato de maneira automática e com efeito imediato por meio de aplicativos móveis nos sites das operadoras de telecomunicações.”

**Art. 3º** Inclua-se o § 2º no art. 33 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com a seguinte redação, renumerando-se o Parágrafo único como § 1º:

“Art. 33 .....

§ 2º Na oferta de serviços por meio de aplicativos de celular, é obrigatório haver a opção de cancelamento ou desistência do contrato de prestação de serviços por meio do aplicativo, sem necessidade de interferência humana e com efeitos legais imediatos.”

**Art. 4º** Esta lei entra em vigor 30 dias após a data de sua publicação.

### JUSTIFICATIVA



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. José Airton Félix Cirilo  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD214062135600>

LexEdit  
\* C D 2 1 4 0 6 2 1 3 5 6 0 \*





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

O objetivo deste Projeto de Lei é utilizar da internet para resolver os problemas práticos o dia a dia através do uso dos aplicativos, posto que, por meio deles, podemos encontrar tanto conteúdo, quanto serviço, num único dispositivo, de uma maneira que se pode acessar toda e qualquer funcionalidade com facilidade, rapidez e eficácia.

Nesse sentido, a qualidade dos serviços prestados aos consumidores de telecomunicações e outros serviços que ofertem atendimento online por meio de aplicativos aumentará em razão de um novo mecanismo de fácil acesso para o cancelamento e desistência de contratos.

Conforme o ranking de reclamações do setor de telecomunicações, a dificuldade de encerrar um contrato de telefonia, internet ou TV por assinatura é uma das maiores queixas do consumidor nos canais de atendimento da Anatel, Agência Nacional de Telecomunicações, que regula o setor.

Dessa forma, a proposta em tela estabelece que é necessário ser oferecido acesso facilitado ao cancelamento ou desistência do contrato, por meio do aplicativo das operadoras. Apesar de parecer trivial, a proposta tem o potencial de tornar mais fácil a vida do consumidor, já que outras opções para cancelamento do contrato são burocráticas e de difícil acesso, como os canais de telemarketing e de atendimento às reclamações do consumidor.

Acredita-se que a presente proposta irá atender às necessidades de uma gama ampla de consumidores, bem como assegurar o direito do consumidor de escolha da operadora de telecomunicações que melhor lhe convier, sem que tenha que ficar atrelado a uma prestadora de serviço apenas por comodidade ou por dificuldade de cancelar o serviço.

Diante do exposto, pede-se o apoio dos Nobres Deputados para esta Proposição.

Sala das Sessões, em de junho de 2021.

**JOSE AIRTON FÉLIX CIRILO**  
Deputado Federal PT/CE



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. José Airton Félix Cirilo  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD214062135600>

LexEdit  
\* CD214062135600\*