

PROJETO DE LEI N° , DE 2022
(Do Sr. Rubens Bueno)

Garante aos usuários de telefonia móvel e uso de dados a opção de cancelamento de contratos e troca de planos de serviços de telecomunicações por meio de aplicativos de atendimento ao consumidor, entre outros direitos, e altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei garante aos usuários de telefonia móvel e uso de dados a opção de cancelamento de contratos e troca de planos de serviços de telecomunicações por meio de aplicativos de atendimento ao consumidor, entre outros direitos, e altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 2º As empresas concessionárias prestadoras de serviços de telefonia móvel e transmissão de dados ficam obrigadas a:

I - Disponibilizar aos usuários opção de cancelamento de contratos e troca de planos de serviços por meio de aplicativos, entre as opções das demais formas de atendimento;

II – Informar o consumidor previamente à confirmação do serviço sobre os custos adicionais ou reduzidos com a troca de planos, assim como informar os serviços que deixarão de ser prestados após o cancelamento, garantido ao consumidor, em ambos os casos, o ressarcimento ou bônus de valores pagos antecipadamente;

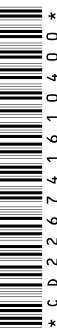
III - Facilitar a rescisão contratual pelo consumidor e possibilitar a migração entre os planos ofertados pela respectiva operadora, independentemente das demais condições contratuais.

Art. 3º O descumprimento de qualquer obrigação prevista nos incisos I a III do art. 2º desta Lei implica cominação de multa à empresa concessionária infratora, na forma prevista no art. 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990.

Art. 4º O art. 96 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 96.....

.....



Parágrafo único. A minuta do contrato-padrão a ser celebrado com os usuários, referida no inciso III do caput deste artigo, deve incluir, entre outras, as seguintes obrigações da empresa concessionária prestadora de serviços de telefonia móvel e transmissão de dados:

I - Disponibilizar aos usuários opção de cancelamento de contratos e troca de planos de serviços por meio de aplicativos, entre as opções das demais formas de atendimento;

II – Informar o consumidor previamente à confirmação do serviço sobre os custos adicionais ou reduzidos com a troca de planos, assim como informar os serviços que deixarão de ser prestados após o cancelamento, garantido ao consumidor, em ambos os casos, o ressarcimento ou bônus de valores pagos antecipadamente;

III - Facilitar a rescisão contratual pelo consumidor e possibilitar a migração entre os planos ofertados pela respectiva operadora, independentemente das demais condições contratuais;

IV - Prever a cominação de multa à empresa concessionária infratora, na forma prevista no art. 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990, pelo descumprimento das condições estipuladas nos incisos I a III deste parágrafo único.”

Art. 5º Esta Lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As dificuldades de relacionamento entre usuários e empresas prestadoras de serviços de telefonia móvel e internet são do amplo conhecimento de todos. As reclamações são inúmeras e tendem a se agravar quando se trata de cancelamento de contratos ou troca de planos de serviços.

O objetivo deste Projeto de Lei é disponibilizar aos usuários desses serviços o cancelamento dos contratos, bem como a troca de planos, por meio de aplicativos fornecidos pelas próprias operadoras.

Nesse sentido, a proposição determina que as operadoras de telefonia móvel e internet passem a ser obrigadas a oferecer os serviços de cancelamento do contrato e troca de plano em seus aplicativos. Além disso, o projeto garante aos usuários o direito de serem informados sobre eventuais custos extras ou reduções de valor decorrentes da troca do plano e sobre os serviços que deixarão de ser oferecidos em caso de cancelamento. Além disso, garante aos usuários o direito de serem ressarcidos de bônus e qualquer valor pago antecipadamente.

O Projeto, fruto da sugestão do empresário Eliseu Minas, de Londrina (Paraná), também pretende alterar a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, conhecida como a Lei Geral das Telecomunicações, para incluir um parágrafo único no seu art. 96, o qual



prevê que a empresa concessionária deve cumprir várias exigências, entre as quais submeter à aprovação da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, a minuta de contrato-padrão a ser celebrado com os usuários (III). O projeto propõe inserir um parágrafo único no referido art. 96 da LGT dispondo expressamente sobre a inclusão de cláusulas prevendo as obrigações da concessionária em relação aos seus usuários, como acima referido, na minuta desse contrato a ser aprovado pela Anatel.

Em apertada síntese, o Projeto de Lei visa facilitar ao usuário dos serviços de telefonia móvel e internet o cancelamento do contrato e também a troca de planos ofertados com as informações pertinentes. Esses fatos deveriam ser corriqueiros na relação consumerista entre as empresas prestadoras de serviço de telefonia móvel e os seus clientes, mas lamentavelmente representam, em muitos casos, um verdadeiro calvário para os consumidores em todo o Brasil.

Assim, peço o apoio dos ilustres pares na aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 29 de setembro de 2022.

Deputado Rubens Bueno
CIDADANIA/PR

