



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 2.537, 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.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-191/2021.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

**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 resilição 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**



**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 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997**

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....  
**LIVRO III**  
**DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**  
 .....

**TÍTULO II**  
**DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO**  
 .....

**CAPÍTULO II**  
**DA CONCESSÃO**  
 .....

**Seção II**  
**Do contrato**  
 .....

Art. 96. A concessionária deverá:

I - prestar informações de natureza técnica, operacional, econômico-financeira e contábil, ou outras pertinentes que a Agência solicitar;

II - manter registros contábeis separados por serviço, caso explore mais de uma modalidade de serviço de telecomunicações;

III - submeter à aprovação da Agência a minuta de contrato-padrão a ser celebrado com os usuários, bem como os acordos operacionais que pretenda firmar com prestadoras estrangeiras;

IV - divulgar relação de assinantes, observado o disposto nos incisos VI e IX do art. 3º, bem como o art. 213, desta Lei;

V - submeter-se à regulamentação do serviço e à sua fiscalização;

VI - apresentar relatórios periódicos sobre o atendimento das metas de universalização constantes do contrato de concessão.

Art. 97. Dependão de prvia aprovaço da Agência a cisão, a fusão, a transformação, a incorporação, a redução do capital da empresa ou a transferência de seu controle societário.

Parágrafo único. A aprovação será concedida se a medida não for prejudicial à competição e não colocar em risco a execução do contrato, observado o disposto no art. 7º desta Lei.

.....

.....

## 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 VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. ([“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/5/1993](#))

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993](#))

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

.....

.....

<b>FIM DO DOCUMENTO</b>
-------------------------