

PROJETO DE LEI Nº , DE 2022
(Do Sr. JOSÉ NELTO)

Obriga as concessionárias prestadoras de serviços de telecomunicação a disponibilizar a opção de cancelamento de contratos e alteração de planos de serviços, por meio de aplicativos de atendimento ao consumidor, da mesma forma que disponibiliza as demais opções da plataforma.

O Congresso Nacional decreta:

Art.1º As concessionárias de serviços públicos de telecomunicações devem disponibilizar opção de cancelamento de contratos e alteração de planos de serviços por meio de aplicativos, nas mesmas opções das demais formas de atendimento.

§ 1º Compreende-se como concessionárias de serviços públicos de telecomunicação aquelas que prestam o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, o Serviço Móvel Pessoal – SMP, o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e os Serviços de Televisão por Assinatura, entre outras conforme Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 – Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações”.

§ 2º O consumidor deverá ser informado dos custos adicionais ou reduzidos com a referida alteração de planos, assim como dos serviços que deixarão de ser prestados devido ao cancelamento do contrato, garantido ao consumidor, em ambos os casos, o ressarcimento ou bônus de valores pagos antecipadamente.

Art. 2º O descumprimento das obrigações estabelecidas nesta Lei sujeitará a concessionária infratora às sanções previstas no art. 56, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

Art. 3º As concessionárias de serviços públicos de telecomunicação terão o prazo de 90 (noventa) dias para se adequar ao disposto nesta Lei.



Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto tem como objetivo obrigar as concessionárias prestadoras de serviços de telecomunicação a disponibilizar a opção de cancelamento de contratos e alteração de planos de serviços, por meio de aplicativos de atendimento ao consumidor, da mesma forma que disponibiliza as demais opções.

Tal proposição se baseia no “Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações”. No tocante em que diz respeito sobre as metas de qualidade descritas no plano que estão estabelecidas sob o ponto de vista do consumidor e devem ser igualmente cumpridas por todas as prestadoras de serviços.¹

Neste sentido, vale citar a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, que em seu art. 6º dispõe:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.²

Na prática, as plataformas digitais representam um ambiente em que é totalmente possível conectar quem produz e quem consome os mais variados tipos

¹ <https://in.gov.br/web/dou/-/resolucao>

² <http://www.planalto.gov.br/ccivil>



de serviços e produtos. Ou seja, possibilitam uma troca que pode ir muito além do ato de comprar e vender. Não é apenas sobre personificar o bom atendimento, é facilitar processos, agregar conforto, segurança e diferenciação. O ideal é fortalecer uma relação acima da comercial, dispor de uma autonomia para o consumidor. Em virtude disso, é de suma importância habilitar os clientes diante de suas vontades.

Dada a relevância temática, submeto esta proposição aos ilustres pares, rogando o imprescindível apoio para sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2022.

Deputado **JOSÉ NELTO**
(PP/GO)

