



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 2.901, 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.

**DESPACHO:**

APENSE-SE AO PL-191/2021.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

**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.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

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

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

<sup>2</sup> <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)



**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.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; [\(Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021\)](#)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; [\(Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021\)](#)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. [\(Inciso acrescido pela Lei nº 14.181, de 1º/7/2021\)](#)

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.

## CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

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. [\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 6/9/1993\)](#)

**FIM DO DOCUMENTO**