



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.668, DE 2024 **(Do Sr. Paulo Litro)**

Altera a Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para garantir melhor atendimento ao procedimento de cancelamento de serviços digitais continuados

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-191/2021.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

PROJETO DE LEI Nº , DE 2024
(Do Sr. Paulo Litro)

Altera a Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para garantir melhor atendimento ao procedimento de cancelamento de serviços digitais continuados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera o Código de Defesa do Consumidor para garantir maior facilidade ao consumidor que deseje efetuar o cancelamento de serviços.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – passa a vigorar acrescido do seguinte artigo:

“Art. 49-A. É obrigatória a disponibilização de opção ao consumidor, na página eletrônica e do respectivo aplicativo da empresa prestadora de serviços de telecomunicações, para efetuar o cancelamento automático do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, do Serviço Móvel Pessoal – SMP, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e dos Serviços de Televisão por Assinatura – TVA, independentemente de intervenção de atendente humano ou de atendente por inteligência artificial.

§ 1º Para os fins do *caput* do presente artigo, os Serviços de Televisão por Assinatura incluem o Serviço de Acesso Condicionado – SeAC, o Serviço de TV a Cabo (TVC), o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA), conforme regulamento.

§ 2º O atendimento pela Internet será oferecido ao consumidor por meio da página eletrônica da empresa prestadora de serviços de telecomunicações, permitindo o registro e o tratamento de pedidos de



informação, reclamações e solicitações de serviços, cancelamentos totais ou parciais, bem como qualquer outra demanda relacionada ao serviço da prestadora, mediante acesso com nome de usuário e senha fornecidos no momento da contratação do serviço ou a qualquer momento, a pedido do consumidor.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Justificativa

Nossa proposta visa alterar o Código de Defesa do Consumidor, conforme o disposto. Entendemos que seja necessária uma Força Normativa Superior. Embora a Resolução nº 632/2014 da ANATEL já trate de direitos e deveres das empresas de telecomunicações, incluindo o cancelamento de serviços, o tratamento dessa questão por meio de lei federal garante uma força normativa superior. A legislação oferece maior segurança jurídica e estabilidade, evitando que a regulamentação dependa exclusivamente de decisões administrativas da ANATEL, que podem ser alteradas ou flexibilizadas sem passar pelo processo legislativo completo.

Ao elevar essa obrigação ao nível do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o projeto de lei amplia o escopo e a aplicação da norma para além do setor regulado pela ANATEL. A resolução se limita às empresas de telecomunicações, enquanto o CDC tem aplicação geral em todos os tipos de relações de consumo. Incorporar essa mudança ao CDC poderia incentivar outros setores a adotar práticas semelhantes, promovendo uma cultura de respeito aos direitos dos consumidores em diversos segmentos.

Além do mais, o presente projeto de lei busca fortalecer o direito básico do consumidor à proteção contra práticas abusivas, como dificuldades no cancelamento de serviços. Atualmente, muitos consumidores enfrentam obstáculos ao tentar cancelar serviços, seja por meio de atendimento humano ou por sistemas de inteligência artificial, que muitas vezes são complexos e ineficientes. A criação de uma opção de cancelamento automático na página eletrônica garante transparência, rapidez e respeito aos direitos do consumidor.

A disponibilização de uma opção de cancelamento automático via página eletrônica facilita o processo, tornando-o mais simples e acessível. Isso elimina a



necessidade de intervenções humanas ou de procedimentos burocráticos complexos, o que favorece a agilidade na prestação do serviço e reduz a frustração do consumidor.

O projeto coíbe práticas abusivas das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, que, em alguns casos, dificultam o cancelamento de serviços na tentativa de reter o consumidor. Ao garantir a possibilidade de cancelamento direto, sem intervenção humana ou uso de inteligência artificial, a proposta visa proteger o consumidor de ser exposto a tentativas de retenção ou a pressões comerciais indevidas.

Ao estabelecer que o cancelamento deve ser disponibilizado na página eletrônica da empresa assim como no seu aplicativo para smartphones, o projeto promove também a inclusão digital e incentiva o uso da internet como meio de solução de demandas. A criação de uma interface clara, acessível e de fácil utilização garante que consumidores, mesmo aqueles com menor familiaridade com tecnologia, possam exercer seus direitos sem complicações de forma que a proposta se adequa à realidade moderna, em que grande parte dos serviços é contratada e gerenciada online. A facilidade para cancelamento de serviços pela internet segue a lógica de um ambiente digital cada vez mais utilizado pelos consumidores. A medida está em consonância com o crescimento do e-commerce e dos serviços online, que demandam regulamentos que acompanhem essas transformações.

A obrigatoriedade de que as empresas ofereçam atendimento eficiente e simples pela internet para cancelamentos e outras demandas relacionadas a seus serviços reforça o princípio de transparência nas relações de consumo. Isso facilita não apenas o exercício de direitos, mas também o acompanhamento e controle de solicitações feitas pelos consumidores.

Destacamos a necessidade de Complementação da Resolução 632/2014 pois, embora a Resolução nº 632/2014 contemple o direito de cancelamento, ela ainda apresenta limitações. Por exemplo, o uso de atendentes, seja humano ou por inteligência artificial, pode dificultar o processo de cancelamento, prolongando o tempo de atendimento e permitindo tentativas de retenção do cliente. O projeto de lei complementa a resolução ao garantir a possibilidade de cancelamento automático pela página eletrônica, sem a necessidade de intervenção de atendentes, promovendo maior celeridade e eficácia no exercício do direito de cancelar serviços.

A resolução da ANATEL se aplica apenas às empresas sob sua jurisdição (telecomunicações), mas um dispositivo legal, como o proposto, assegura que essa prática se torne uma obrigação impositiva para todas as empresas do setor de telecomunicações, inclusive para aquelas que operem sob diferentes regimes



regulatórios. Além disso, ao transformar essa obrigação em lei, ela ganha um caráter mais amplo e universal, obrigando todas as empresas do setor a se adequarem, independentemente de futuras mudanças nas resoluções da ANATEL.

As resoluções de agências reguladoras, como a ANATEL, estão sujeitas a revisões periódicas e modificações, o que pode gerar insegurança para os consumidores. Uma legislação federal, por sua vez, oferece maior estabilidade e previsibilidade. Ao estabelecer o cancelamento automático por meio de uma lei, os consumidores terão garantias mais sólidas de que seus direitos serão respeitados a longo prazo, independentemente de alterações nas normas da agência reguladora. Assim, a proposta de inclusão no CDC reforça a ideia de que o direito ao cancelamento de serviços é um direito fundamental do consumidor, e não meramente uma questão técnica ou regulatória. Ao ser incorporada ao CDC, a norma passa a integrar um conjunto mais amplo de direitos e garantias de consumo, facilitando a sua interpretação e aplicação pelos consumidores, empresas e pelo próprio Judiciário, além de alinhar o setor de telecomunicações às diretrizes já estabelecidas para outros serviços essenciais.

Diante do exposto, é imprescindível destacar a relevância deste projeto de lei para assegurar que os consumidores brasileiros tenham um meio simples, direto e eficiente para cancelar serviços de telecomunicações, sem a necessidade de enfrentar processos burocráticos ou intervenções inadequadas. Ao garantir o cancelamento automático via página eletrônica, a proposta fortalece a proteção ao consumidor e corrige lacunas que não são plenamente atendidas pela Resolução nº 632/2014 da ANATEL, além de conferir maior segurança jurídica ao incluir tal previsão no Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, solicito o apoio e a aprovação dos nobres pares a este projeto de lei, que visa modernizar e aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telecomunicações, promovendo maior transparência, respeito e simplicidade para os consumidores brasileiros. Com a aprovação deste projeto, estaremos assegurando um direito fundamental e ampliando as garantias previstas em nosso arcabouço legal, em consonância com a realidade digital e as demandas do consumidor contemporâneo.

Sala das Sessões, em de de 2024

Deputado PAULO LITRO
PSD/PR





CÂMARA DOS DEPUTADOS

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990	https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei8078-11-setembro-1990-365086-norma-pl.html
--	---

FIM DO DOCUMENTO
