



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos - MDB/RR

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. DUDA RAMOS)

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O usuário de serviços de telecomunicações terá direito de cancelar contratos, migrar de plano, alterar condições de contratação e exercer demais prerrogativas consumeristas por meio de aplicativos de atendimento disponibilizados pela prestadora, sem necessidade de ligação telefônica ou comparecimento presencial.

Art. 2º A prestadora deverá assegurar, obrigatoriamente:

I – cancelamento imediato, sem etapas intermediárias de retenção ou transferência;

II – troca de plano, inclusive para ofertas promocionais e planos novos, desde que compatíveis com o perfil técnico do serviço contratado;

III – informação prévia, clara e completa sobre preços, franquias, limites, fidelização, multas e benefícios;

IV – registro eletrônico da solicitação, com comprovante acessível ao usuário;

V – acessibilidade, garantindo que pessoas com deficiência possam exercer plenamente os direitos previstos nesta Lei;



VI – opção de migração automática, mediante autorização prévia do usuário, sempre que houver plano mais vantajoso, sem perda de benefícios.

§1º É vedado à prestadora criar barreiras artificiais, etapas adicionais ou mecanismos de indução que dificultem o cancelamento ou a troca de plano.

§2º As funcionalidades previstas neste artigo devem estar visíveis, destacadas e permanentemente disponíveis no aplicativo.

Art. 3º As solicitações realizadas pelo aplicativo:

I – produzirão efeitos imediatos;

II – deverão ser concluídas em até 24 horas;

III – não poderão gerar cobranças adicionais, salvo aquelas expressamente autorizadas pelo usuário.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará a prestadora às sanções administrativas aplicáveis aos serviços de telecomunicações, sem prejuízo das responsabilidades civis e consumeristas cabíveis.

Art. 5º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 3º-A:

Art. 3º-A. Os usuários dos serviços de telecomunicações têm direito ao cancelamento imediato do contrato, à troca de plano, à migração entre ofertas e ao exercício integral de suas prerrogativas consumeristas por meio eletrônico, especialmente em aplicativos disponibilizados pela prestadora.

§1º As prestadoras deverão garantir que todos os atos de contratação, migração ou encerramento de serviços



sejam plenamente acessíveis, auditáveis e registráveis.

§2º É vedada a criação de barreiras técnicas, comerciais ou procedimentais que impeçam ou dificultem o cancelamento ou a migração solicitada pelo usuário.

§3º Regulamento disporá sobre padrões mínimos de acessibilidade, transparência e interoperabilidade dos aplicativos utilizados para atendimento ao consumidor.

Art. 6º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, definindo:

- I – padrões técnicos mínimos para aplicativos de atendimento;
- II – requisitos de segurança da informação e autenticação;
- III – normas de interoperabilidade e registro eletrônico;
- IV – procedimentos para fiscalização e punição.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O objetivo central deste Projeto de Lei é fortalecer os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, garantindo meios ágeis, imediatos e transparentes para cancelamento de contratos, troca de planos e demais prerrogativas relacionadas à gestão do serviço contratado.

O cenário atual demonstra significativa assimetria entre consumidores e prestadoras. Milhões de usuários são submetidos a: longas filas de atendimento telefônico; processos artificiais de retenção; recusas indevidas de migração entre planos; cobranças imprevisíveis; obstáculos para cancelamento.



Os dados de órgãos de defesa do consumidor e da própria Anatel revelam que as queixas relacionadas a cancelamento, mudança de plano e cobranças indevidas estão entre as mais recorrentes do setor. Isso evidencia uma dinâmica de mercado que onera o consumidor e restringe sua liberdade de escolha, especialmente em um ambiente de serviços essenciais para trabalho, estudo e vida cotidiana.

A transformação tecnológica das telecomunicações, associada à massificação dos smartphones, torna injustificável a manutenção de entraves burocráticos para o exercício de direitos básicos. O presente projeto responde a essa necessidade ao: garantir cancelamento imediato via aplicativo; permitir migração transparente entre planos; coibir práticas abusivas de retenção; assegurar acesso integral à informação e; inserir tais direitos diretamente na Lei Geral de Telecomunicações.

A proposta é equilibrada, não cria custos excessivos ao setor, uma vez que todas as prestadoras já possuem aplicativos robustos, e fortalece o ambiente concorrencial ao permitir que o usuário varie entre ofertas conforme sua necessidade real.

Ao modernizar a legislação e assegurar direitos mínimos de usabilidade, transparência e mobilidade contratual, este Projeto contribui para: reduzir conflitos e judicialização; ampliar a competição entre operadoras; fortalecer a proteção do consumidor e; elevar o padrão de qualidade do serviço.

Diante da relevância social e econômica da matéria, submete-se o presente Projeto de Lei à apreciação dos nobres Parlamentares, confiando em sua aprovação.

Sala das Sessões, em 2025.

Deputado DUDA RAMOS

