



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI Nº 4855, DE 2024

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as prestadoras de serviços de telecomunicações disponibilizarem opção de rescisão de serviços contratados nas suas páginas na internet.

AUTORIA: Senador Styvenson Valentim (PODEMOS/RN)



[Página da matéria](#)

PROJETO DE LEI Nº , DE 2024

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as prestadoras de serviços de telecomunicações disponibilizarem opção de rescisão de serviços contratados nas suas páginas na internet.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre obrigatoriedade de as prestadoras de serviços de telecomunicações disponibilizarem opção de rescisão de serviços contratados nas suas páginas na internet.

Art. 2º As prestadoras de serviços de telecomunicações disponibilizarão aos consumidores a opção de rescisão dos planos de serviços contratados nas suas páginas na internet, sem prejuízo de outros canais de atendimento.

Art. 3º Os pedidos de rescisão realizados na página da prestadora na internet serão processados automaticamente, com efeitos imediatos.

Art. 4º O comprovante do pedido de rescisão será disponibilizado ao consumidor por meio de mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência ou qualquer outro meio indicado pelo consumidor.

Art. 5º No processo de rescisão por meio da internet, a prestadora de serviços de telecomunicações informará previamente ao consumidor:

I – eventuais pendências financeiras;

II – procedimentos necessários para a devolução de equipamentos, quando aplicável;



III – a data final da prestação dos serviços.

Art. 6º É vedada a cobrança de quaisquer valores referentes a serviços prestados após o pedido de rescisão, sendo de responsabilidade da prestadora arcar com eventuais encargos decorrentes de falhas na comunicação durante o processo de rescisão.

Art. 7º As prestadoras de serviços de telecomunicações assegurarão que o processo de rescisão realizado por meio da internet seja plenamente acessível e adequado, de modo a garantir igualdade de acesso e de usabilidade para todos os consumidores.

Art. 8º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, sem prejuízo de outras sanções aplicáveis.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Esta proposição busca simplificar e modernizar o processo de rescisão de contratos de planos de serviços de telecomunicações, para garantir os direitos dos consumidores e aperfeiçoar o atendimento das operadoras do setor.

Os consumidores encontram obstáculos para cancelar esses serviços devido a excessos burocráticos e à necessidade de contato com centrais de atendimento. Tais práticas contrariam os princípios do Código de Defesa do Consumidor (CDC), causam insatisfação e comprometem a reputação das empresas de telecomunicações.

A proposta estabelece que os pedidos de rescisão devem ocorrer, simplificada e por meio digital. O texto reforça o direito à informação clara, acessível e transparente e define um prazo adequado para a conclusão da rescisão.

A nova legislação proposta impede práticas abusivas, como cobranças após o pedido de cancelamento, e determina que as informações sobre a rescisão sejam apresentadas de forma objetiva.

A medida alinha-se aos avanços tecnológicos e às demandas sociais por maior independência nas relações de consumo. Isso favorece a modernização do setor e estabelece um equilíbrio contratual mais justo.

Ante o exposto, solicito o apoio dos nobres Pares para a aprovação desta importante iniciativa legislativa.

Sala das Sessões,

Senador STYVENSON VALENTIM



sb2024-12365

Assinado eletronicamente por Sen. Styvenson Valentim

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/8266353638>

LEGISLAÇÃO CITADA

- Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações (1997) - 9472/97
<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:1997;9472>