



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 224, DE 2014

Altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para garantir aos usuários de serviços de telecomunicações o direito de cancelamento dos serviços por telefone e por internet.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1st** O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigor com a seguinte redação:

**“Art. 3º** .....

.....

XIII – a atendimento presencial, telefônico e por internet pelas prestadoras de serviço;

XIV – a mecanismos simplificados de rescisão do contrato de prestação de serviço, por todos os canais de atendimento, inclusive por telefone e por internet”. (NR)

**Art. 2nd** Esta Lei entra em vigor após decorridos 45 dias de sua publicação oficial.

## JUSTIFICAÇÃO

São bem conhecidas as dificuldades por que passam os usuários de serviços de telecomunicações quando tentam cancelar seus contratos. Quer nos serviços de telefonia fixa ou celular, quer nos serviços de TV por assinatura, sempre são criadas enormes dificuldades pelas prestadoras, que tentam, de forma abusiva, manter os consumidores em sua base de clientes.

Os usuários, reféns da situação, têm de passar por longos períodos de espera a fim de obter a simples rescisão do contrato, algo que deveria ocorrer de forma simples e rápida. Isso porque, caso não se submetam a enfrentar as dificuldades desproporcionais impostas pelas prestadoras, veem-se obrigados a permanecer pagando por um serviço que não mais desejam.

É inadmissível que as prestadoras de serviços de telecomunicações não ofereçam a seus usuários meios simples e ágeis de cancelamento de seus contratos. Esses meios de cancelamento, para serem acessíveis, devem incluir tanto o atendimento presencial quanto o atendimento por telefone e por internet.

Dessa maneira, torna-se necessário alterar a Lei Geral de Telecomunicações a fim de incluir, entre os direitos dos usuários, o direito a meios simplificados de cancelamento de seus contratos.

Sala das Sessões,

Senador **EDUARDO AMORIM**

*LEGISLAÇÃO CITADA*

Presidência da República  
Casa Civil  
Subchefia para Assuntos Jurídicos

**LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.**

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

LIVRO I

DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....  
.....

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

*(Às Comissões de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle; e de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática, cabendo à última a decisão terminativa)*