



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 a atendimento presencial, telefônico e por internet e a mecanismos simplificados de rescisão do contrato de prestação de serviço.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), passa a vigorar 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. 2º Esta Lei entra em vigor após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias de sua publicação oficial.

Senado Federal, em 23 de março de 2016.

Senador Renan Calheiros
Presidente do Senado Federal