

# PROJETO DE LEI N° , 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;



Assinado eletronicamente, por Sen. Styvenson Valentim

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

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, simplificadamente, por meio digital. O texto reforça o direito à informação clara, acessível e transparente e define um prazo adequado para a conclusão da rescisão.



sb2024-12365

Assinado eletronicamente, por Sen. Styvenson Valentim

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

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>