



Estado da Paraíba
Assembleia Legislativa
Casa de Eptácio Pessoa
Gabinete da Deputada Cida Ramos

PROJETO DE LEI _____ 2.822 ____/2021

Dispõe sobre o cancelamento via e-mail de serviços de telecomunicações no Estado da Paraíba.

Art. 1º As empresas de telecomunicações (internet, telefone e tv por assinatura) que prestem serviços no Estado da Paraíba deverão disponibilizar, em seus sites e outros meios de comunicação com o usuário, um e-mail para fins de rescisão unilateral do contrato por parte do contratante.

Parágrafo único - É obrigatória a inclusão de cláusula que garanta ao consumidor a possibilidade de cancelamento unilateral e imediato do contrato por meio de e-mail.

Art. 2º A solicitação deverá ser encaminhada por e-mail cadastrado pelo consumidor no momento da contratação dos serviços, mediante requerimento assinado, anexado cópia de documento de identidade do contratante.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o prestador de serviços à multa de até 100 (cem) UFR-PB por infração, dobrando-se quando houver reincidência.

Art. 4º Caberá aos órgãos de defesa do consumidor no Estado da Paraíba a fiscalização do cumprimento da presente lei.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das sessões, 16 maio de 2021.

CIDA RAMOS
Deputada Estadual



Estado da Paraíba
Assembleia Legislativa
Casa de Epitácio Pessoa
Gabinete da Deputada Cida Ramos

JUSTIFICATIVA

O atendimento ao consumidor prestado por operadoras de telefonia, televisão por assinatura, e acesso à internet é operado, na maior parte dos casos, por meio de serviços telefônicos. Esses serviços, como apontado pelo Boletim Sindec 2019¹, se notabilizam por frequentar o topo dos rankings de reclamações de consumidores.

O serviço de telefonia móvel, por exemplo, foi o mais reclamado em 2019, com crescimento de 14% relativamente a 2018. Se somarmos a telefonia fixa, com 7%, o sistema de telecomunicações responde por um quinto das reclamações. Televisão por assinatura teve aumento de 3% em reclamações em 2019, enquanto os serviços de internet ficaram na 12^a colocação segundo o relatório do Ministério da Justiça relativo às reclamações dos consumidores. Esses serviços de atendimento sempre se iniciam por atendimento pré-gravado, e quando o consumidor demanda cancelamento de serviço, ou alteração de produtos ou serviços, o tempo para se concluir o atendimento chega a horas de espera.

Ademais, é comum a situação na qual os consumidores ficam horas esperando no telefone, e, subitamente, sua ligação cai, obrigando-o a iniciar todo o longo processo de atendimento novamente, causando perda de tempo e prejuízos aos consumidores.

Para endereçar esse problema, apresento este Projeto de Lei que tem o objetivo de obrigar que as operadoras de telefonia, televisão por assinatura e de acesso à internet no Estado da Paraíba, possibilitem a rescisão do contrato via e-mail.

Dessa forma, caso o consumidor opte pelo cancelamento do serviço, bastará o envio de um e-mail, solicitando o cancelamento, o que poupará aborrecimentos e tempo dos cidadãos.



Estado da Paraíba
Assembleia Legislativa
Casa de Eptácio Pessoa
Gabinete da Deputada Cida Ramos

Diante do exposto, peço o apoio aos nobres Parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das sessões, 16 de maio de 2021.

CIDA RAMOS
Deputada Estadual