

Determina que as empresas de telecomunicação disponibilizem opção de cancelamento de contratos e troca de planos, por meio de aplicativos de atendimento ao consumidor, da mesma forma das demais opções de atendimento, no Estado da Paraíba.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA PARAÍBA DECRETA:

Art. 1º Ficam as empresas de telecomunicação, que prestam serviços de telefonia, transmissão de dados para consumidores e de TV por assinatura no Estado da Paraíba, obrigadas a disponibilizar opção de cancelamento de contratos ou troca de planos de serviços por meio de aplicativos, nas mesmas opções das demais formas de atendimentos.

Parágrafo único. Previamente a confirmação do serviço, na forma do caput, o consumidor deverá ser informado de todos os custos adicionais ou reduzidos com a referida troca de planos, assim como dos serviços que deixarão de ser prestados após o cancelamento, garantido ao consumidor, em ambos os casos, o ressarcimento ou bônus de valores pagos antecipadamente.

Art. 2º A presente Lei não altera as respectivas multas e demais condições contratuais, tratando-se de medida para facilitar a resilição contratual pelo consumidor e possibilidade de migração entre os planos ofertados pela respectiva operadora.

Art. 3º O descumprimento da presente Lei acarretará multa diária de até 1.000 (hum mil) URF-PB, cujo valor deverá ser convertido em ações capazes de ofertar acesso a internet a para comunidades carentes.

Art. 4º A fiscalização desta lei será de responsabilidade do Ministério Público e dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, com prazo de 180 (cento e oitenta) dias para as empresas realizarem a adequação.

Sala das Sessões, 16 de maio de 2024.



CIDA RAMOS

Deputada Estadual

JUSTIFICATIVA

É certo que na nossa Constituição Federal impera a livre iniciativa e a liberdade de contratar, as duas submetidas ao império do artigo 421 da lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002, o Código Civil Brasileiro.

Todavia, em qualquer relação contratual deve existir um equilíbrio entre as partes envolvidas de forma a evitar que um dos lados fique em desvantagem excessiva e o outro desobrigado de efetuar suas prestações.

Nesse sentido, o Direito reconhece a fragilidade da pessoa do consumidor ante a forte estrutura econômica, administrativa e jurídica das grandes empresas fornecedores e vai além, protegendo o consumidor através do oferecimento de todo um ordenamento jurídico que visa compensar estas diferenças já preexistentes.

Em face disso, o vínculo entre usuários e concessionárias de serviços de telecomunicação tem que buscar aglutinar interesses aparentemente divergentes, de forma a evitar que um dos lados fique em desvantagem excessiva e o outro desobrigado de efetuar suas prestações.

Dito isso, a presente proposta tem como finalidade punir as empresas de telecomunicação que abusam da relação de consumo junto aos cidadãos do Estado do Paraíba, no que concerne à dificuldade de encerrar serviços ou trocar planos de telefonia e dados de internet, quando o consumidor não desejar mais o respectivo serviço, obrigando as operadoras a incluir tais possibilidades por meio de aplicativos de atendimento ao consumidor.

O acesso a esses serviços por meio de um aplicativo visa facilitar o atendimento ao consumidor, que poderá encerrar o seu contrato sem a necessidade de realizar um telefonema para a operadora, que normalmente é demasiadamente demorado e desgastante para o consumidor.

Outrossim, é de suma importância reforçamos a necessidade da ampliação de políticas públicas voltadas para a proteção do consumidor paraibano, que deve ser sempre visto como a parte mais vulnerável da relação de consumo.

Ante o exposto, solicitamos o apoio de todos os parlamentares para a aprovação desta matéria em plenário.

Sala das Sessões, 16 de maio de 2024.



CIDA RAMOS

Deputada Estadual



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