

PROJETO DE LEI Nº , DE 2017

(Do Sr. MOSES RODRIGUES)

Dispõe sobre aplicativo de relacionamento entre prestadoras de telefonia móvel e seus usuários.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre aplicativo de relacionamento entre prestadoras de telefonia móvel e seus usuários.

Art. 2º As prestadoras de telefonia móvel ficam obrigadas a disponibilizar a seus usuários aplicativo para relacionamento com seus usuários.

§1º O aplicativo mencionado no *caput* deve respeitar, no que couber, as disposições legais e infralegais relativas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

§2º Ficam dispensadas da obrigação prevista no *caput* as prestadoras com menos de quinhentos mil acessos.

Art. 3º O aplicativo mencionado no art. 1º deve conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- I – Informações sobre plano de serviço;
- II – Documentos contratuais;
- III – Mecanismo de comunicação com a prestadora;
- IV – Possibilidade de cancelamento do contrato.

§1º A possibilidade de cancelamento deve acontecer sem cobranças adicionais ao usuário.

§2º O cancelamento previsto no inciso IV deste artigo deve ser implementado pela prestadora no prazo máximo de 48 horas da solicitação.

Art. 3º O descumprimento das disposições desta lei sujeita as prestadoras às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 4º Esta lei entra em vigor em 90 dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A telefonia móvel é um serviço praticamente indispensável na vida moderna dos cidadãos brasileiros. Hoje o país já conta com mais de 240 milhões de acessos móveis e é difícil encontrar quem não tenha um celular.

Há diversos motivos para a popularidade desses aparelhos e, certamente, uma das principais razões é a diversidade de funcionalidades que esses dispositivos apresentam, em especial quando estão conectados à Internet. O acesso à comunicação de dados possibilita acessar mapas, comparar preços e uma infinidade de outras aplicações. Isso se deve, em grande medida, à existência dos aplicativos, os quais facilitam a vida das pessoas ao realizarem atividades específicas.

Apesar de toda a facilidade que a telefonia móvel gera, os consumidores desse serviço têm muita dificuldade para se relacionar com suas operadoras. As empresas de telecomunicações têm sempre figurado entre as primeiras nos rankings de reclamações dos consumidores. Isso não condiz com o contexto em que essas empresas estão inseridas, de fornecer uma vida mais dinâmica e eficiente, com a resolução imediata dos problemas cotidianos.

Nesse sentido, o presente projeto de lei tem como objetivo possibilitar que os usuários de prestadoras de telefonia móvel consigam utilizar aplicativos para resolução de problemas de consumo, não dispensando o atendimento presencial aos usuários. Algumas empresas de telefonia móvel dispõem de aplicativos que promovem interação com seus clientes, todavia ainda não disponibilizam os serviços essenciais que a proposta traz, como:

oferecer informações sobre o plano de serviço; os documentos contratuais; mecanismo de comunicação com a prestadora e também a possibilidade de cancelamento do contrato.

Os aplicativos são extremamente importantes e populares para uma série de setores, como o bancário, o de transportes, dentre outros. Entretanto, essa é uma solução que precisa ser melhor utilizada pelas prestadoras e estamos certos de que essa ferramenta trará enormes benefícios para os consumidores brasileiros, já cansados de ficar horas e horas tentando resolver problemas simples em call centers. É inadmissível, portanto, que as empresas de telefonia móvel continuem, até hoje, a utilizar sistemas de interação tão ruins como os que experimentamos no dia a dia.

Por essas razões, solicitamos o apoio dos nobres parlamentares para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2017.

Deputado MOSES RODRIGUES