Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia
01
Folha

LIDO, AUTUE-SE E INCLUA EM PAUTA
10 DEZ 2024
1º Secretário

PROTOCOLO	Estado de Rondônia Assembleia Legislativa 10 DEZ 2024 Protocolo: 835/24	PROJETO DE LEI ORDINÁRIA	Nº 737/24

AUTOR: **DEPUTADA DRA. TAÍSSA**

Torna obrigatória a disponibilização do cancelamento de produtos ou serviços por meio virtual no Estado de Rondônia e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RONDÔNIA DECRETA:

Art. 1° As empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos, empresas de telefonia, de internet, de planos de saúde, de cartões de crédito e bancos, além de todas as empresas que ofereçam a possiblidade de contratação de produtos ou serviços via internet, aplicativos ou telefone, que atuem no Estado de Rondonia e que se utilizam de sites e/ou aplicativos virtuais, ficam obrigadas a disponibilizar ao consumidor a possibilidade de cancelamento unilateral e imediato dos produtos ou serviços contratados pelo mesmo meio virtual.

Parágrafo único. O disposto no caput não excluirá a possibilidade de cancelamento no próprio estabelecimento, mediante ligação telefônica ou outros meios já utilizados pelas empresas.

Art. 2º O descumprimento das disposições desta lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos arts. 56 e 57, devendo a multa ser estipulada em regulamentação própria e revertida para o Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor (FEDDC).

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE RONDÔNIA
HARMONIA E DEFESA DO RONDONIENSE

Assembleia Legislativa Estado de Rondônia
02
Folha

PROTOCOLO		PROJETO DE LEI ORDINÁRIA	Nº

AUTOR: **DEPUTADA DRA. TAÍSSA**

Art. 3º O Poder Executivo regulamentará a presente lei, para garantir sua aplicação e fiscalização.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário das deliberações, Porto Velho, ___ de _____de 2024.

Dra. Taissa

Deputada Estadual – PODEMOS

Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia
03
Folha

PROTOCOLO		PROJETO DE LEI ORDINÁRIA	Nº

AUTOR: **DEPUTADA DRA. TAÍSSA**

JUSTIFICATIVA

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Diletos colegas deste Parlamento Estadual,

O presente projeto de Lei visa obrigar as empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos, empresas de telefonia, de internet, de planos de saúde, de cartões de crédito e bancos, além de todas as empresas que ofereçam a possiblidade de contratação de produtos ou serviços via internet, aplicativos ou telefone, que atuem no Estado de Rondônia e que se utilizam de sites e/ou aplicativos virtuais, a disponibilizarem ao consumidor a possibilidade de cancelamento unilateral e imediato dos produtos ou serviços pelo mesmo meio virtual, seja internet ou aplicativos.

Cumpre destacar que a proposta não excluirá a possibilidade de cancelamento no próprio estabelecimento, mediante ligação telefônica ou outros meios já utilizados pelas empresas junto aos consumidores. Quando o consumidor anuncia que pretende cancelar o serviço contratado, as empresas tendem a criar mecanismos para prendê-lo.

Um dos mais conhecidos é a prática de transferir ligações intermináveis. Somado a isto, são vários questionamentos sobre o motivo da desistência, além da estratégia de oferecer um serviço melhor do que o anterior ou preços promocionais, acabando por vencer os consumidores muitas vezes pelo cansaço.

Assembleia Legislativa Estado de Rondônia
Folha 04

PROTOCOLO		PROJETO DE LEI ORDINÁRIA	Nº

AUTOR: **DEPUTADA DRA. TAÍSSA**

De fato, ao celebrar um contrato de consumo, poucas são as dificuldades enfrentadas por aqueles que se filiam a um plano de celular, de internet, de saúde, de televisão a cabo etc., bastando, por vezes, uma aceitação por telefone ou um clique do mouse.

O embaraço acontece justamente na hora do cancelamento, momento em que o cliente se depara, não raras vezes, com inúmeras barreiras, criadas pelo prestador do serviço que busca, assim, ainda que por mais algum tempo, manter viva a relação comercial.

Constata-se nessa prática realizada uma abusividade das exigências para o cancelamento da contratação, que pode se configurar como falha na prestação do serviço, violando a dignidade da pessoa humana e colocando ainda mais em posição de vulnerabilidade o consumidor.

Dessa maneira, as empresas devem investir em políticas e mecanismos de retenção do consumidor e, ao mesmo tempo, garantir o livre e desburocratizado desfazimento da contratação. Em nosso entendimento, a garantia de um cancelamento imediato e fácil dos contratos assegura e preserva os direitos do consumidor que não precisará passar por provas de resistência para cancelar um serviço ou produto que não lhes é mais útil.

Em virtude da relevância da matéria, disponibilizo este projeto de lei à apreciação e à ulterior votação pelos meus digníssimos colegas deste Parlamento Estadual pois a proposta certamente trará inquestionáveis benefícios ao consumidor rondoniense na manutenção de seus direitos já assegurados no Código de Proteção e

Assembleia Legislativa Estado de Rondônia
05
Folha

PROTOCOLO		PROJETO DE LEI ORDINÁRIA	Nº

AUTOR: **DEPUTADA DRA. TAÍSSA**

Defesa do Consumidor, de modo que espera-se contar com o apoio dos ilustres pares para sua discussão e aprovação nesta Casa.

Dra. Taissa

Deputada Estadual – PODEMOS