



ALEPI

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DO PIAUÍ

PROJETO DE LEI Nº 191 2025
(Do Senhor Francisco Limma)

Torna obrigatório que as operadoras de telefonia móvel e fixa que atuam no âmbito do estado do Piauí disponibilizem em seus aplicativos de internet a oferta da opção de cancelamento de contratos e troca de planos, e dá outras providências.

A Assembleia Legislativa do Piauí DECRETA:

Art. 1º As operadoras de telefonia móvel e fixa que atuam no âmbito do estado de Piauí ficam obrigadas a disponibilizar aos clientes, que utilizam seus aplicativos de forma online na rede de internet, a opção de cancelamento de contrato e troca de plano, sem a necessidade de contato com o atendimento telefônico ou presencial.

§ 1º Na opção prevista no caput deste artigo, o consumidor deverá receber protocolo no próprio aplicativo ou sítio eletrônico, bem como ser informado dos eventuais custos adicionais ou redução destes em função da solicitação protocolada, assim como dos serviços que deixarão de ser prestados após o cancelamento ou mudança de plano, garantindo ao consumidor, em ambos casos, ressarcimento ou bônus de valores pagos antecipadamente.

§ 2º O cancelamento ou a troca de plano deverá ser efetivado no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação do usuário pelo aplicativo.

Art. 2º A oferta das opções previstas no caput do art. 1º desta Lei não isenta o consumidor das respectivas multas e demais condições contratuais previamente pactuadas, tratando-se apenas de medida que tem por objetivo facilitar a rescisão contratual pelo consumidor e a possibilidade de migração entre os planos ofertados pelos prestadores de serviços de telecomunicações.

Art. 3º O descumprimento desta Lei, sem prejuízo de outras penalidades previstas na legislação em vigor, sujeita os responsáveis ao pagamento de multa nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 4º A fiscalização do cumprimento desta Lei caberá aos órgãos de Defesa do Consumidor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias da sua publicação oficial.

Palácio Petrônio Portela, em Teresina, 06 de junho de 2025.



Dep. Francisco Limma
PT

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei tem por objetivo tornar obrigatório que as operadoras de telefonia móvel e fixa que atuam no âmbito do estado do Piauí, a disponibilizarem, em seus aplicativos de internet, a oferta da opção de cancelamento de contratos e troca de planos, sem a necessidade de contato com o atendimento telefônico ou presencial. Trata-se de uma medida que visa facilitar a dissolução contratual pelo consumidor e a possibilidade de migração entre os planos ofertados pelos prestadores de serviços de telecomunicações, garantindo maior transparência, agilidade e segurança nas relações de consumo.

Diante desse cenário, é necessário que o Estado intervenha para garantir os direitos dos consumidores, conforme previsto na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor. Assim, no que se refere à competência legislativa para tratar do assunto, cabe ressaltar que o art. 24, inc. V da Constituição Federal estabelece que compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre produção e consumo.

Nesse sentido, o Supremo Tribunal Federal já reconheceu a constitucionalidade de normas estaduais que versam sobre os contratos de telecomunicação, desde que não interfiram na competência da União para regular o setor. É o caso da ADI n. 5724, julgada em 30/11/2020, da lavra do Ministro Roberto Barroso, que consolidou a seguinte interpretação:

“(...) A competência legislativa concorrente em matéria consumerista (CF/88, art. 24, V) autoriza os Estados-membros a editarem normas sobre proteção e defesa do consumidor (CF/88, art. 24, § 1º), desde que não interfiram na competência privativa da União para legislar sobre telecomunicações (CF/88, art. 22, IV). (...) As normas estaduais que versam sobre direitos dos usuários dos serviços públicos delegados no setor das telecomunicações devem ser interpretadas em conformidade com a Constituição Federal (técnica da interpretação conforme), para que sejam preservadas as atribuições da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL como órgão regulador do setor (CF/88, art. 21, XI). (...)”

Portanto, considerando a relevância do tema, solicito aos nobres pares a aprovação deste projeto de lei, que representa um avanço na Defesa dos consumidores do Estado do Piauí.

