



**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2019**  
**(Da Deputada Edna Henrique)**

**Dispõe sobre o prazo para restabelecimento do serviço de telecomunicações após adimplemento de débito pelo consumidor.**

**O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º Esta lei dispõe sobre o prazo para restabelecimento do serviço de telecomunicações após adimplemento de débito pelo consumidor.

Art. 2º Nos casos de inadimplemento com relação a serviço de telecomunicações, caso o consumidor efetue o pagamento do débito, o serviço deve ser restabelecido no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

Parágrafo único. O prazo mencionado no caput deve ser contado a partir do momento do conhecimento pela prestadora da efetivação da quitação do débito.

Art. 3º A infração desta Lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, bem como à reparação de eventuais danos causados ao consumidor nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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



## **JUSTIFICAÇÃO**

Serviços de telecomunicações são praticamente indispensáveis para a vida cotidiana da população brasileira. Entretanto, nem sempre se percebe por parte das prestadoras o zelo necessário com um serviço tão importante na atualidade. Com isso, tem-se que as prestadoras de serviços de telecomunicações estão sempre entre as líderes de reclamações.

Outra característica desses serviços é seu alto preço. O Brasil, segundo rankings internacionais, apresenta um dos serviços mais caros do mundo. Com esses preços, não é de se admirar que alguns consumidores possam, eventualmente, ter dificuldades para arcar com seus compromissos financeiros perante as prestadoras e, eventualmente, atrasar um pagamento.

Nesse cenário, é imprescindível que o tempo de restabelecimento do serviço após a quitação do débito seja o mais ágil possível. A Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL estabeleceu um parâmetro para essa questão. Em março de 2014, foi aprovado o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, que, em seu artigo 100, estabelece prazo de 24 horas para desbloqueio de linhas telefônicas que foram bloqueadas por inadimplemento do consumidor.

Contudo, o que se observa na prática é um descumprimento generalizado dessa diretiva. Ocorre que as prestadoras não cumprem os ditames da Agência reguladora sob a alegação de que o prazo de comunicação do pagamento pela instituição financeira leva de 3 a 5 dias úteis, sujeitando o consumidor a dias sem acesso a um bem extremamente necessário. Essa situação não pode mais ser tolerada.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

O objetivo deste projeto é justamente assegurar ao consumidor que ele poderá voltar a usufruir do serviço após quitado seu débito. Para isso, é necessário dar também às prestadoras garantias de que o débito foi devidamente regularizado. Assim, o projeto possibilita que o consumidor acelere o processo ao apresentar à operadora de telefonia o comprovante de pagamento de sua fatura, momento a partir do qual será contado o prazo de 24 horas para o restabelecimento do serviço.

Por todo o exposto e certo do impacto positivo para a população, peço o apoio dos ilustres Pares para a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em                    de                    de 2019.

Deputada **EDNA HENRIQUE**  
**PSDB/PB**