



PROJETO DE LEI Nº , DE 2023

(Do Sr. JOSÉ MEDEIROS)

Dispõe sobre a devolução automática do consumo de dados de navegação aos consumidores em caso de falhas na prestação do serviço de acesso à Internet.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a devolução automática da parcela consumida dos créditos ou da franquia de dados aos consumidores em caso de falhas na prestação do serviço de acesso à Internet.

Art. 2º Os provedores de serviços de conexão à internet não poderão descontar da franquia de dados ou dos créditos do consumidor quando derem causa a falhas ou interrupções em processos de download ou procedimentos que tenham que ser repetidos ou reiniciados por falha na prestação do serviço.

Parágrafo Único. A devolução dos dados de navegação para a conta do consumidor deverá ser proporcional à parcela consumida de créditos ou da franquia de dados e deverá ocorrer imediatamente após a detecção da falha.

Art. 3º As prestadoras de serviços de conexão à internet deverão remeter ao consumidor, quando solicitado, relatório demonstrativo do consumo dos créditos ou da franquia de dados, contendo;

I - data e hora do uso de dados;

II - quantidade de dados consumida;

III - eventuais erros ou falhas que tenham ocorrido na fluidez do consumo de dados;



IV - a devolução dos créditos ou da franquia de dados que porventura tenham sido descontados sem a efetiva contraprestação dos serviços, incluindo a data e a quantidade de dados devolvidos.

Parágrafo Único. O relatório demonstrativo de consumo deverá ser fornecido de forma gratuita, em meio eletrônico ou físico, sem ônus, em até 15 (dias) da data da solicitação, que deve ser feita no site da operadora, em campo específico, na página inicial, ou por meio do preenchimento de formulário físico em estabelecimento comercial da prestadora de serviço.

Art. 4º Sem prejuízo das sanções administrativas, civis e penais previstas em lei, a inobservância às disposições desta lei sujeitará os infratores às seguintes sanções:

I – concessão de bônus no valor total da franquia mensal contratada ou dos créditos adquiridos, a ser creditada no período de faturamento seguinte; e

II – penalidades previstas nos art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, em caso de reincidência.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telecomunicações são parte essencial do nosso dia a dia. A conexão de qualidade à internet ainda é um luxo que nem todos podem pagar e, para piorar, nem todas as prestadoras se comprometem com a qualidade dos serviços. A legislação pertinente não é suficiente para garantir a prestação de serviços de qualidade, como interrupções e lentidão frequente, e o consumidor não tem, atualmente, acesso aos dados para poder fazer um controle eficiente sobre como a sua franquia é consumida.



Além disso, o rápido consumo da franquia de dados pode deixar os consumidores sem conexão à internet, impactando significativamente sua vida pessoal e profissional. Inspirados no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Telecomunicações - RGC¹, aprovado pela Resolução da Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, e no próprio Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)², no presente projeto, estamos determinando a devolução dos dados de navegação da franquia em caso de inconsistência na rede que impeça o uso adequado do serviço de dados, conforme contratado.

O art. 85 do RGC estabelece que o consumidor tem direito ao ressarcimento, em dobro, dos valores pagos indevidamente, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, sobre o valor efetivamente pago. A legislação consumerista também prevê que o consumidor terá direito à reparação caso não receba uma fruição adequada dos serviços.

A má prestação de serviço de telecomunicações no Brasil não é novidade, estando no topo do ranking das reclamações dos órgãos de defesa do consumidor. Por isso, estamos propondo projeto de lei que prevê a devolução, no faturamento seguinte, após a constatação da falha, da quantidade de dados correspondente ao total da franquia contratada.

Conforme esta proposta de lei, as prestadoras de serviços de conexão à internet deverão remeter ao consumidor, quando solicitado, um relatório demonstrativo de consumo da sua franquia, contando informações detalhadas sobre eventuais erros que tenham ocorrido na fluidez do consumo de dados, registrando a devolução dos créditos que porventura tenham sido descontados sem a efetiva contraprestação dos serviços.

1 <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

2 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm



A inobservância à lei sujeita as empresas à concessão de bônus no valor total da franquia mensal contratada, a ser creditada no período de faturamento seguinte, além das penalidades prevista na Lei Geral de Telecomunicações, conforme a gravidade, em caso de reincidência.

Diante do avanço na proteção dos direitos dos consumidores, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2023.

Deputado JOSÉ MEDEIROS

