



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal **Duda Ramos** - MDB/RR

Apresentação: 18/09/2024 16:22:34,730 - MESA

PL n.3630/2024

PROJETO DE LEI Nº , DE 2024

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Institui obrigação de ressarcimento ao usuário proporcional ao tempo de interrupção no fornecimento dos serviços de telecomunicações ao consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O usuário dos serviços de telecomunicações têm direito a ressarcimento pela interrupção no fornecimento dos serviços sobre o valor da oferta mensal contratada junto às operadoras de telecomunicações.

§ 1º O ressarcimento de que trata o caput deve ser automático e deve ocorrer de forma proporcional ao valor da oferta mensal contratada e ao período de indisponibilidade do serviço.

§ 2º O ressarcimento de que trata o caput deve ser realizado até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

§ 3º As operadoras devem realizar o registro dos dias em que houver a interrupção do fornecimento dos serviços e efetuar os lançamentos nas faturas, discriminando os respectivos valores de descontos devidos aos usuários.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente iniciativa propõe que os consumidores dos serviços de telecomunicações, incluindo aqueles que proporcionam acesso à internet



em banda larga móvel e fixa, como o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e o Serviço Móvel Pessoal (SMP), tenham direito a um ressarcimento proporcional ao tempo de interrupção no fornecimento dos serviços sobre o valor da oferta mensal contratada junto às operadoras de telecomunicações.

Os consumidores pagam por conexão de telecomunicações com a expectativa de disponibilidade contínua e de qualidade, sendo o acesso à internet um dos serviços indispensáveis para a sociedade da informação em que vivemos. Quando há interrupção, o consumidor é diretamente prejudicado, já que arca com o pagamento por um serviço que não foi integralmente prestado. Garantir o ressarcimento proporcional ao tempo da interrupção assegura ao consumidor um tratamento justo e a proteção de seus direitos.

Ao estabelecer a obrigação de ressarcimento proporcional, pretendemos incentivar as operadoras a investirem mais na infraestrutura e na qualidade dos seus serviços. A possibilidade de ressarcimento automático em caso de interrupções funcionará como um estímulo para que as empresas de telecomunicações reduzam o tempo de indisponibilidade e melhorem a qualidade do serviço prestado.

A exigência específica de registro dos dias em que houver interrupção do serviço e a discriminação dos respectivos valores de descontos nas faturas aumenta a exigência de transparência nas relações de consumo. Com isso, o consumidor pode verificar o efetivo cumprimento do ressarcimento, incrementando a confiança no serviço prestado e na regulamentação.

A nosso ver, embora haja um impacto financeiro inicial para as operadoras, a medida contribui para um mercado mais equilibrado e competitivo. A qualidade do serviço prestado e a confiança do consumidor são fatores que normalmente levam ao aumento da base de clientes e à fidelização, compensando os custos associados ao ressarcimento.

Ao prever que o ressarcimento seja automático e ocorra até o segundo mês subsequente ao evento de interrupção, nossa proposta garante uma aplicação eficaz e tempestiva do ressarcimento, evitando burocracias que possam dificultar ou atrasar o recebimento do benefício pelo usuário.



Por fim, este projeto de lei é medida necessária e justa para assegurar a proteção dos consumidores de serviços de telecomunicações, promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados e aumentar a transparência nas relações de consumo. Sua aprovação fortalecerá os direitos dos consumidores, incentivará boas práticas nas operadoras de telecomunicações e distribuidoras de energia elétrica e contribuirá para um mercado mais equilibrado e eficiente.

Solicitamos, portanto, o apoio dos nobres pares para a APROVAÇÃO da presente iniciativa legislativa.

Sala das Sessões, em 18 de setembro de 2024.

Deputado DUDA RAMOS

2024-6932

