

## COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

### PROJETO DE LEI Nº 3.630, DE 2024

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

**Autores:** Deputados DUDA RAMOS E AMOM MANDEL

**Relator:** Deputado JULIO CESAR RIBEIRO

## I - RELATÓRIO

Vem ao exame desta Comissão o Projeto de Lei nº 3.630, de 2024, de autoria dos Deputados Duda Ramos e Amom Mandel, que pretende garantir aos usuários dos serviços de telecomunicações o direito a ressarcimento pela interrupção no fornecimento dos serviços em valor proporcional ao tempo de interrupção e à oferta mensal contratada junto às operadoras de telecomunicações.

A proposta estabelece que o ressarcimento deve: ser automático; ocorrer de forma proporcional ao valor da oferta mensal contratada e ao período de indisponibilidade do serviço; e ser realizado até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento. O texto determina ainda que as operadoras deverão 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.

O projeto foi distribuído às Comissões de Comunicação e de Defesa do Consumidor, para análise de mérito, e para a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, para análise de constitucionalidade e juridicidade.





A proposição está sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões, prevista no art. 24, inciso II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD, e tramita em regime ordinário, consoante o art. 151, III, também do RICD.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto nesta Comissão.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 3.630, de 2024, propõe que os consumidores dos serviços de telecomunicações, incluindo serviços de conexão à internet, telefonia e TV por assinatura, tenham direito a serem ressarcidos em valor proporcional ao tempo de interrupção no fornecimento dos serviços e ao preço do pacote ou plano contratado junto às operadoras de telecomunicações.

Conforme argumentam os autores da proposta na justificativa para apresentação do projeto, os consumidores pagam por serviços de telecomunicações com a expectativa de disponibilidade contínua e de qualidade. Notadamente, o acesso à internet é um serviço indispensável para a sociedade da informação em que vivemos, e quando há interrupção em seu fornecimento, o consumidor é diretamente prejudicado, já que arca com o pagamento por um serviço que não foi integralmente prestado. Assim, garantir o ressarcimento proporcional ao tempo da interrupção assegura ao consumidor um tratamento justo e a proteção de seus direitos.

Os autores alegam ainda que, ao estabelecer a obrigação de ressarcimento nos termos propostos, pretendem incentivar as operadoras a investirem mais na infraestrutura e na qualidade dos seus serviços. Além disso, a obrigação de ressarcimento automático funcionará como um estímulo para que as empresas de telecomunicações reduzam o tempo de indisponibilidade e melhorem a qualidade do serviço prestado.





Por fim, defendem que a exigência específica de registro dos dias em que houver interrupção do serviço e a discriminação dos respectivos valores de descontos nas faturas aumentará a transparência nas relações de consumo. Com isso, o usuário dos serviços poderá verificar o efetivo cumprimento do ressarcimento, em prol da confiança no serviço prestado.

Sobre o assunto, notamos que a Resolução Anatel nº 765, de 6 de novembro de 2023, já prevê ressarcimento automático aos usuários de serviços de telecomunicações prejudicados por indisponibilidade dos serviços em moldes muito similares ao proposto no texto sob nossa relatoria. O projeto em apreço inova ao obrigar as prestadoras a informarem detalhadamente as interrupções e os valores descontados por interrupção nas faturas. Uma vez que as prestadoras já precisam manter registros detalhados das interrupções e dos usuários afetados para fins de cálculo do ressarcimento previsto na regulamentação da agência reguladora, acreditamos que a obrigação de apresentar essas informações nas faturas não representará mudanças significativas nas rotinas dessas empresas. Em suma, a aprovação do PL nº 3.630/2024 não importará em ônus relevante para as prestadoras, servindo sobretudo como um instrumento de promoção do direito em tela ao status de lei federal, o que lhe confere maior segurança jurídica e previsibilidade. Por essas razões, entendemos a proposta como meritória, motivo pelo qual oferecemos voto pelo seu acolhimento.

Ante o exposto, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.630, de 2024.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2025.

Deputado JULIO CESAR RIBEIRO  
Relator

