



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 3.630-A, 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; tendo parecer da Comissão de Comunicação, pela aprovação (relator: DEP. JULIO CESAR RIBEIRO).

### **DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:  
COMUNICAÇÃO;  
DEFESA DO CONSUMIDOR; E  
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

### **APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

## **S U M Á R I O**

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Comunicação:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão



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



## 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.



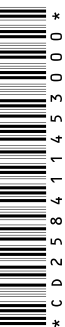
Por fim, defendem que a exigência específica de registro dos dias em que houver interrupção do serviço e a discriminação dos respectivos valores de descontos nas faturas aumentará a transparência nas relações de consumo. Com isso, o usuário dos serviços poderá verificar o efetivo cumprimento do ressarcimento, 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





Câmara dos Deputados

## COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

### PROJETO DE LEI Nº 3.630, DE 2024

#### III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Comunicação, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.630/2024, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Julio Cesar Ribeiro.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Julio Cesar Ribeiro - Presidente, Amaro Neto e David Soares - Vice-Presidentes, André Figueiredo, Antonio Andrade, Bia Kicis, Cabo Gilberto Silva, Capitão Alberto Neto, Cezinha de Madureira, Cleber Verde, Dani Cunha, Fábio Teruel, Flávio Nogueira, Gervásio Maia, Jadyel Alencar, Mauricio Marcon, Ossesio Silva, Rodrigo da Zaeli, Rodrigo Estacho, Simone Marquette, Alex Manente, Bibi Nunes, Delegado Paulo Bilynskyj, Dr. Fernando Máximo, Franciane Bayer, Gustavo Gayer, Lucas Ramos, Luciano Alves, Marangoni, Marcos Soares, Orlando Silva, Pastor Diniz, Ribamar Silva e Rosana Valle.

Sala da Comissão, em 11 de junho de 2025.

Deputado JULIO CESAR RIBEIRO  
Presidente

