



CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 3.172-B, DE 2019** **(Do Sr. Carlos Henrique Gaguim)**

Dispõe sobre a adiamento do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e dos de nºs 3335/19, 4181/19 e 6339/19, apensados, com substitutivo (relator, DEP. GILSON DANIEL); e da Comissão de Comunicação, pela aprovação deste e dos de nºs 3335/19, 4181/19 e 6339/19, apensados; e do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor, com Substitutivo (relator: DEP. CLEBER VERDE).

NOVO DESPACHO:

Em decorrência da edição da Resolução da Câmara dos Deputados n. 1/2023, acerca do despacho de distribuição aposto ao Projeto de Lei n.3.172/2019, esclarece-se que a proposição se encontrava pendente de parecer das Comissões de Trabalho, de Administração e Serviço Público, extinta pela citada Resolução, estando agora sujeita à apreciação pela Comissão de Administração e Serviço Público.

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

COMUNICAÇÃO;

ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIACÃO:

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

(*) Atualizado em 08/10/2025 em virtude de novo despacho.

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 3335/19, 4181/19 e 6339/19

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão
- Voto em separado

IV - Na Comissão de Comunicação:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o serviço esteve interrompido durante o mês.

§ 1º Para os fins desta lei, serviços de natureza continuada são aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse 6 (seis) meses.

§ 2º O disposto no caput não se aplica no caso de a interrupção do serviço ser decorrente de inadimplência do consumidor.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O funcionamento precário dos serviços prestados ao consumidor é uma realidade no nosso País, notadamente quando consideramos os serviços de telefonia celular, internet e transmissão de televisão por assinatura, todos entre os campeões de reclamação nos órgãos responsáveis pela fiscalização e controle, como os Procon's.

Um dos maiores problemas são as constantes interrupções no fornecimento dos serviços. Além dos serviços mencionados, os serviços públicos de fornecimento de água e luz, entre outros, também penalizam o consumidor, não somente com a deficiência na prestação do serviço, mas também com frequentes interrupções desses mesmos serviços.

Por isso, confiamos ser justa e minimamente reparadora a nossa proposta, prorrogando o prazo de pagamento da fatura pelo mesmo número de dias em que o consumidor ficou sem ter o serviço prestado.

Por todo o exposto, contamos com o apoio dos Nobres Pares desta Casa para a aprovação do Projeto de Lei em tela.

Sala das Sessões, em 28 de maio de 2019.

Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
 Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
 Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
 Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR
CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 3.335, DE 2019

(Do Sr. Celso Russomanno)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, instituindo o direito do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura de receber reparação da prestadora em caso de falha no fornecimento do serviço, em valor proporcional ao número de horas do período de interrupção no fornecimento.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-3172/2019. EM RAZÃO DESSA APENSAÇÃO, DETERMINO QUE A CCTCI SEJA INCLUÍDA NA DISTRIBUIÇÃO DA MATÉRIA PARA SE PRONUNCIAR LOGO DEPOIS DA CDC.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que *“Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”*, instituindo o direito do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura de receber reparação da prestadora em caso de falha no fornecimento do serviço, em valor proporcional ao número de horas do período de interrupção no fornecimento.

Art. 2º Acrescente-se o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 3º

XIII – receber reparação da prestadora em caso de falha no fornecimento de serviço de telecomunicações de interesse coletivo, em valor proporcional ao número de horas do período de interrupção no fornecimento, desde que a falha não tenha sido por ele motivada.

.....” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, as operadoras de telefonia, banda larga e TV por assinatura têm sido alvo de frequentes críticas por parte dos assinantes dos serviços. Essa situação levou as empresas do segmento a ocupar a indesejável liderança do *ranking* de queixas registradas perante os órgãos de defesa de consumidor.

De acordo com os dados divulgados em março deste ano pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 2018 os serviços de telefonia fixa e de telefonia móvel corresponderam aos dois segmentos de mercado mais demandados junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec. Juntos, esses serviços tiveram computadas 387 mil das 2,2 milhões de reclamações, denúncias e consultas endereçadas aos Procons no período. Além disso, segundo o mesmo levantamento, os grupos Oi, Vivo/Telefonica, Claro/Net e TIM ocuparam o topo da relação das empresas mais reclamadas¹.

Um dos principais motivos da insatisfação dos usuários decorre da má prestação dos serviços. Apesar da pujança econômica do setor das telecomunicações, o nível de investimentos das empresas na modernização e ampliação da infraestrutura de redes e de suporte aos assinantes ainda está muito aquém das necessidades do público consumidor.

Um dos efeitos desse descaso se reflete nas sucessivas falhas no fornecimento dos serviços, que resultam não somente em transtornos para os

¹ Informação disponível na página <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/03/15/telecomunicacoes-lideram-ranking-de-reclamacoes-de-consumidores-em-2018.ghtml>, consultada em 23/05/19.

usuários, mas também em perda de produtividade para a nossa economia. Nem mesmo o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Geral de Telecomunicações², que já asseguram aos assinantes o direito de reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, têm contribuído para inibir as condutas lesivas praticadas pelas operadoras.

Em resposta a este cenário, em 2007 a Anatel publicou a Resolução nº 477/07, que instituiu o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – mais conhecido como telefonia celular. Em seu art. 28, esta norma determina que *“A prestadora deve oferecer reparação ao Usuário afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação”*.

No entanto, a aprovação desse dispositivo também não foi suficiente para estimular as empresas a melhorar a qualidade dos serviços fornecidos. Por esse motivo, oferecemos o presente projeto com o intento de consolidar expressamente em lei o direito do assinante de telefonia, banda larga e TV por assinatura a ser indenizado em caso de falha na prestação do serviço, em valor proporcional ao período de interrupção no seu fornecimento.

A intenção da proposição é conferir maior clareza e efetividade a um direito já estabelecido pela legislação em vigor, mas cujos efeitos ainda não são devidamente aplicados nas práticas consumeristas. Em caso de descumprimento ao disposto na proposta, as prestadoras serão submetidas às sanções já previstas na Lei Geral de Telecomunicações, que vão desde a simples advertência até a caducidade da outorga.

Dessa forma, considerando a importância da matéria para os milhões de consumidores dos serviços de telecomunicações no País, conclamamos o apoio nos nobres Pares para a aprovação do presente projeto.

Sala das Sessões, em 05 de junho de 2019.

Deputado CELSO RUSSOMANNO

² Leis nºs 8.078/90 e 9.472/97, respectivamente.

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito

diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso IV do *caput* deste artigo, a prestadora de serviço deverá divulgar em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, tabela com o valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.673, de 5/6/2018](#))

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....
.....

RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

Aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 6º da Lei nº 9.472 – Lei Geral de Telecomunicações - LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 642, de 15 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2005;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 444, de 27 de julho de 2007;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo nº 53500.007889/2005,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, na forma do

Anexo a esta Resolução.

Art. 2º O Anexo a esta Resolução entra em vigor 6 (seis) meses após a publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Revogar, na mesma data prevista no caput, a Resolução nº 316, de 27 de setembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União de 1º de outubro de 2002, e a Resolução nº 354, de 18 de dezembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União de 22 de dezembro de 2003.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

TÍTULO III

DAS REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SMP

CAPÍTULO I

DAS REGRAS APLICÁVEIS A TODOS OS PLANOS DE SERVIÇO

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 28. A prestadora deve oferecer reparação ao Usuário afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação.

Art. 29. *(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)*

Art. 30. A Prestadora de SMP pode deixar de proceder à Ativação de Estação Móvel ou suspender a prestação do SMP ao Usuário, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes:

I - se for verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela Anatel;

II - se o Usuário deixar de cumprir suas obrigações contratuais;

III - se o Usuário apresentar para Ativação modelo de Estação Móvel não certificado ou de certificação não aceita pela Anatel;

IV - se o Usuário apresentar para Ativação modelo de Estação Móvel não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela prestadora.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto no inciso IV às hipóteses em que a prestadora tenha deliberado alterar seus padrões tecnológicos e encontre-se em fase transitória de substituição das Estações Móveis de seus Usuários.

PROJETO DE LEI N.º 4.181, DE 2019

(Do Sr. Roberto de Lucena)

Institui o desconto de um 1/30 sobre o valor da tarifa de franquia mensal dos serviços de Telefonia e Internet por dia de interrupção de fornecimento.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-3335/2019.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Esta lei institui o desconto no valor da tarifa franquia mensal dos serviços Telefonia e Internet, correspondentes aos dias de interrupção do seu fornecimento.

Art. 2º - O consumidor dos serviços Telefonia e Internet terá o direito a 1/30 (um trinta avos) de desconto sobre o valor da tarifa franquia mensal dos serviços Telefonia e Internet, proporcionalmente computados a partir dos dias em que houver a interrupção do fornecimento dos mesmos.

Art. 3º - Serão considerado para efeito de contagem de dias de não fornecimento os períodos de interrupção de serviços iguais ou maiores que 2 (duas) horas, interrupções por tempo inferior para manutenção ou quaisquer outros motivos deverão ser informadas ao consumidor com no máximo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Art. 4º - As empresas fornecedoras de Telefonia e Internet deverão realizar o registro dos dias em que houver a interrupção do fornecimento dos serviços e efetuar os lançamentos nas faturas dos respectivos valores de descontos devidos aos consumidores.

Art. 5º - Esta Lei entra em vigor 90 dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Esta matéria tem origem em Projeto de Lei apresentado na última legislatura pelo então Deputado Fernando Torres, arquivado nos termos regimentais e que ora reapresentamos. O Projeto original foi assim justificado:

“O presente Projeto de Lei tem o objetivo salvaguardar o consumidor de Serviços Telefonia e Internet de cobranças referentes a serviços não prestados pelas suas Empresas Operadoras, conforme dados divulgados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) o Brasil possui aproximadamente 38 milhões linhas de telefonia fixa e cerca de cerca de 42 milhões de residências possuem acesso à Internet, cerca de 61% do total de unidades habitacionais do país, esta enorme quantidade de consumidores vem crescendo ano após ano.

Tendo em vista, este grande crescimento se faz necessária à criação de uma ferramenta que vise proteger esse grande número de consumidores que pagam Franquias Mensais de Assinatura por serviços de Telefonia e Internet, e que muitas vezes são interrompidos por responsabilidade das Empresas Fornecedoras, estas interrupções podem ocorrer por diversos motivos, desde falhas operacionais nas redes de transmissões até a manutenção das mesmas, essa descontinuidade de fornecimento muitas vezes pode trazer grandes prejuízos ao consumidor, que além de ter que pagar por algo que não lhe foi fornecido pode deixar de realizar atividades importantes dentro da rotina diária, tanto em atividades profissionais quanto em suas residências.

Objetivando minimizar os prejuízos ao consumidor com estas cobranças indevidas de serviços não prestados, se fazem necessárias a criação de medidas de proteção ao consumidor, que é o propósito do presente Projeto de Lei”.

Diante do exposto, solicito aos nobres pares a aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 2 de agosto de 2019.

Dep. Roberto de Lucena
Podemos/SP

PROJETO DE LEI N.º 6.339, DE 2019 **(Do Sr. Ruy Carneiro)**

Institui o desconto proporcional no valor da tarifa relativa à franquia mensal dos serviços de telefonia fixa e móvel, de televisão por assinatura e de acesso à rede mundial de computadores ("Internet"), em decorrência dos dias de interrupção do seu fornecimento.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-4181/2019.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei institui o desconto proporcional no valor da tarifa relativa à franquia mensal dos serviços de telefonia fixa e móvel, de televisão por assinatura e de acesso à rede mundial de computadores ("Internet"), em decorrência dos dias de interrupção do seu fornecimento.

Art. 2º O consumidor dos serviços de telefonia fixa e móvel, de

televisão por assinatura e de acesso à rede mundial de computadores ("Internet") terá o direito ao desconto equivalente a 1/30 (um trinta avos), que incidirá sobre o valor de sua tarifa relativa à franquia mensal dos respectivos serviços prestados, de acordo com o critério *pro rata die*, em razão da quantidade de dias em que ocorrer a eventual interrupção no fornecimento dos serviços prestados.

Art. 3º Para efeito de contagem da quantidade de dias de não fornecimento dos serviços previstos no art. 1º desta Lei, será considerado equivalente a um dia de interrupção dos respectivos serviços o período de interrupção que seja igual ou superior a oito horas diárias, contínuas ou não.

Parágrafo único. Se houver interrupção na prestação do serviço por tempo inferior ao previsto no **caput** deste artigo, ainda que para fins de manutenção ou quaisquer outros motivos alegados pela fornecedora do serviço, deverá haver a informação prévia ao consumidor, feita com antecedência mínima de quarenta e oito horas, sob pena de tal interrupção ser computada como período de um dia para os fins de aplicação do desconto previsto no art. 2º desta Lei.

Art. 4º Para os fins desta Lei, as empresas fornecedoras dos serviços de telefonia fixa e móvel, televisão por assinatura e de acesso à rede mundial de computadores ("Internet") deverão realizar e informar ao consumidor, em cada fatura subsequente, o registro dos dias em que tenha havido a interrupção do fornecimento de seus serviços.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a data da sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei tem o objetivo de salvaguardar os direitos do consumidor de serviços continuados, como telefonia fixa e móvel, televisão por assinatura e de acesso à Internet, protegendo-lhe de cobranças indevidas relacionadas com serviços que não lhes foram prestados pelas fornecedoras desses serviços continuados.

Há que se ressaltar que, conforme dados divulgados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o Brasil possui aproximadamente 38 milhões linhas de telefonia fixa e cerca de cerca de 42 milhões de residências possuem acesso à Internet, atingindo cerca de 61% do total de unidades habitacionais do país, o que simboliza o considerável crescimento da quantidade de consumidores desses serviços no Brasil.

Tendo em vista, este expressivo crescimento, faz-se necessário um

ajuste na legislação para criar amparo legal à cobrança de tais serviços, objetivando melhor proteger os interesses desse grande contingente de consumidores que pagam caras franquias mensais em decorrência da assinatura de serviços continuados de telefonia fixa e móvel, televisão por assinatura e acesso à Internet, e que, não raras vezes, são prejudicados pela interrupção na prestação desses serviços por responsabilidade exclusiva das empresas fornecedoras.

Sabemos que essas interrupções podem ocorrer motivadas por diversas razões, verificando-se desde falhas operacionais nas redes de transmissões até a necessidade de manutenção das mesmas. No entanto, essa descontinuidade no fornecimento de tão essenciais serviços, muitas vezes, pode resultar em grandes prejuízos ao consumidor, que, além de ter que pagar por algo que não lhe foi fornecido, pode deixar de realizar atividades importantes dentro de sua rotina diária, sendo prejudicado até mesmo no exercício de suas atividades profissionais.

Desse modo, objetivando minimizar os prejuízos causados ao consumidor brasileiro em decorrência de cobranças indevidas de serviços não prestados, consideramos que são necessárias novas medidas de proteção ao consumidor, cujo disciplinamento normativo apresentamos nesta proposição.

Face ao exposto, esperamos contar com o indispensável apoio de nossos Pares, durante a tramitação desta proposição nas Comissões temáticas desta Casa, visando ao seu aprimoramento e consequente aprovação.

Sala das Sessões, em 09 de dezembro de 2019.

Deputado Ruy Carneiro

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.172, DE 2019

Apensados: PL nº 3.335/2019, PL nº 4.181/2019 e PL nº 6.339/2019

Dispõe sobre a adiamento do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados.

Autor: Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM

Relator: Deputado GILSON DANIEL

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.172, de 2019, de autoria do Deputado Carlos Henrique Gaguim, pretende obrigar os prestadores de serviço de natureza contínua a prorrogarem o vencimento das faturas a serem pagas pelos consumidores, por tempo igual àquele em que o serviço deixou de ser prestado, sempre que houver interrupção indevida do fornecimento.

Estão apensados à proposição principal os Projetos de Lei nºs 3.335, de 2019; 4.181, de 2019; e 6.339, de 2019.

O Projeto de Lei nº 3.335/2019, de autoria do Deputado Celso Russomano, acrescenta inciso XIII ao art. 3º, da Lei nº 9.472/1997, no intuito de instituir, em favor do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura, o direito de receber reparação da prestadora em que o fornecimento de tais serviços permanecer indevidamente interrompido.

O Projeto de Lei nº 4.181/2019, de autoria do Deputado Roberto de Lucena, obriga a concessão de desconto de 1/30 sobre o valor da franquia mensal dos serviços de telefonia e internet por dia de interrupção de fornecimento.



O Projeto de Lei nº 6.339/2019, de autoria do Deputado Ruy Carneiro, de forma similar, busca assegurar ao consumidor dos serviços de telefonia fixa e móvel, de televisão por assinatura e de acesso à rede mundial de computadores ("Internet") o direito a desconto equivalente a 1/30 (um trinta avos), incidente sobre o valor de sua tarifa relativa à franquia mensal dos respectivos serviços prestados, proporcional à quantidade de dias em que ocorrer interrupção de seu fornecimento.

As proposições tramitam em regime ordinário e se submetem à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor; de Comunicação; de Trabalho; e de Constituição e Justiça e de Cidadania (arts. 24, II, e 54, do RICD).

Em 23/10/2019, findo o prazo regimental sem apresentação de emendas no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor, o ilustre Deputado Gurgel, então Relator, apresentou parecer em que opinou pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.172/2019 e dos seus apensados na ocasião (PL nº 3.335/2019 e nº 4.181/2019), na forma de um substitutivo.

Em 05/12/2019, o ilustre Deputado Gilson Marques ofertou voto em separado, em que opinou pela rejeição da iniciativa principal e dos referidos apensados, bem como do Substitutivo que acompanhava o parecer apresentado pelo Deputado Gurgel.

Nesta nova legislatura, a matéria retoma sua tramitação, tendo sido aberto prazo regimental para a apresentação de emendas, sem que fossem oferecidas emendas.

Recebo, a incumbência de relatar as propostas.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 3.172/2019, de autoria do Deputado Carlos Henrique Gaguim, pretende obrigar os prestadores de serviço de natureza contínua a prorrogarem o vencimento das faturas a serem pagas pelos



consumidores, por tempo igual àquele em que o serviço deixou de ser prestado, sempre que houver interrupção indevida do fornecimento.

Tramitam apensadas outras três propostas. O PL nº 3.335/2019, que busca instituir, em favor do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura, o direito de receber reparação da prestadora quando o fornecimento de tais serviços permanecer indevidamente interrompido.

E, na mesma direção, os PLs nº 4.181/2019 e no nº 6.339/2019, que pretendem obrigar os prestadores dos serviços de telefonia e internet a concederem desconto de um trinta avos, calculado sobre o valor da franquia mensal, por dia de interrupção de fornecimento.

Endosso os fundamentos apresentados pelo ilustre Deputado Gurgel, que me antecedeu na Relatoria das propostas em análise. Em seu parecer, lido perante esta Comissão, na Reunião Deliberativa Ordinária ocorrida em 20/11/2019, o nobre colega defendeu a necessidade de que seja instituído um mecanismo de compensação em favor do consumidor prejudicado com a interrupção dos serviços de natureza contínua, ao argumento que tais fornecedores, *“sobretudo as operadoras do setor de telecomunicações, figuram dentre os maiores litigantes judiciais em matéria consumerista e ocupam o topo no ranking de reclamações junto às agências reguladoras e demais órgãos de defesa do consumidor”*.

Concordo que a sugestão formulada no PL nº 3.172/2019 (prorrogação do vencimento da fatura por período correspondente ao que o serviço permaneceu interrompido) deve ser analisada com reservas. Com efeito, as prestadoras, ao avaliarem o custo-benefício da infração, podem quantificar que o descumprimento é mais vantajoso e, reiteradamente, adotar tal sanção como forma de legitimá-lo. Por outro lado, o mero adiamento de datas de vencimento das faturas também não nos parece ser a medida mais conveniente para o consumidor, já que, de fato, terminaria tumultuando o seu orçamento familiar e a sua programação financeira, com cobranças relativas a meses distintos e datas para pagamento aleatórias ou, eventualmente, muito próximas.



As propostas apresentadas no PL nº 3.335/2019 (reparação proporcional ao número de horas da interrupção), bem como nos PLs nº 4.181/2019 e nº 6.339/2019 (desconto de um trinta avos por dia de interrupção no fornecimento) parecem conjugar mais eficientemente o propósito de compensar o consumidor pelos custos da interrupção e de representar medida de estímulo para que os fornecedores melhorem o seu desempenho e elevem a qualidade e a confiabilidade no serviço que disponibilizam.

No entanto, além de se relacionarem estritamente aos serviços de telecomunicações, as três iniciativas consideram, tão-somente, o intervalo de tempo em que o serviço foi descontinuado. A questão central reside na adoção de mecanismo que seja suficiente e satisfatório para compensar o custo da interrupção do serviço, computando-se, nessa avaliação, não apenas a duração, mas também a frequência com que as interrupções ocorrem para o consumidor.

Nesse sentido, com a licença devida, incorporo os termos do Substitutivo outrora apresentado pelo Deputado Gurgel, que bem sintetizou o propósito das iniciativas, ao tempo em que promovo algumas alterações no intuito de aperfeiçoá-lo.

Compreendo os argumentos do nobre Deputado Gilson Marques, apresentados em seu voto em separado ao parecer anterior, mas peço vênia para discordar quando opina pela rejeição de todas as propostas. O propósito das iniciativas é inserir no diploma consumerista uma norma de cunho geral, sem jamais pretender afastar a atuação normativa e fiscalizatória dos órgãos de regulação.

Muito ao contrário. Justamente por considerar que se trata de quantificação que demanda rigorosa análise técnica e que é variável conforme o tipo de unidade consumidora e a peculiaridade de cada serviço, é, de fato, pertinente que a definição dos critérios e indicadores seja submetida à esfera regulamentar – a exemplo do modelo atualmente adotado também pela ANEEL, que utiliza parâmetros individuais de duração e frequência de interrupção no cálculo do montante devido ao consumidor.



A inserção de um dispositivo de caráter geral melhor instrumentalizará a atuação dos órgãos reguladores, inclusive para a implementação de parâmetros que sejam razoáveis e efetivos, como também o público usuário dos serviços, na defesa dos seus direitos. Inclusive, visando a essa abrangência, também optei por remeter a previsão para o bojo do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, no intuito de que a proteção beneficie todos os consumidores de serviços de natureza contínua.

Diante dessas considerações, meu voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 3.172, de 2019, e de seus apensados (Projetos de Lei nº 3.335, nº 4.181 e nº 6.339, todos de 2019), na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em de de 2023.

Deputado GILSON DANIEL
Relator

2023-10891



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.172, DE 2019**

(Apensados: PL nºs 3.335/2019, 4.181/2019 e 6.339/2019)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que *“Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”*, para assegurar ao consumidor compensação pecuniária em caso de interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que *“Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”*, para assegurar ao consumidor compensação pecuniária em caso de interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 20-A:

“Art. 20-A. Sem prejuízo do disposto no art. 20 desta Lei, a interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua obriga o fornecedor ao pagamento de compensação pecuniária ao consumidor, equacionada em montante razoável, de acordo com a peculiaridade de cada serviço e de forma proporcional à duração e à frequência em que o serviço deixou de ser prestado, com base em indicadores e critérios definidos em regulamento.

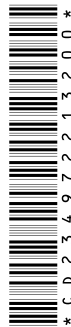
§1º Não se aplica o disposto no *caput* quando a interrupção:

I – ocorrer por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro estranho ao fornecedor;

II – decorrer de fortuito externo imprevisível e inevitável;

III – for necessária para a realização de reparo, manutenção ou quaisquer outros motivos de ordem técnica alegados pela fornecedora do serviço, desde que ocorra por tempo inferior a quatro horas mensais, contínuas ou não, e que seja precedida da comunicação ao consumidor com antecedência mínima de quarenta e oito horas.

§2º Os fornecedores de serviços de natureza contínua devem informar, em cada fatura, as datas e horários em que tenha ocorrido interrupção do fornecimento do serviço, bem como as



respectivas duração e frequência registradas no período de apuração.

§3º A compensação de que trata o *caput* deste artigo não afasta o ressarcimento, pelo fornecedor, de eventuais perdas e danos decorrentes da prestação inadequada no serviço.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor noventa dias após a data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2023.

Deputado GILSON DANIEL
Relator

2023-10891





CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.172, DE 2019

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação, com substitutivo, do Projeto de Lei nº 3.172/2019 e dos PLs 3335/2019, 4181/2019 e 6339/2019, apensados, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Gilson Daniel. O Deputado Gilson Marques apresentou voto em separado.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Jorge Braz - Presidente, Celso Russomanno - Vice-Presidente, Aureo Ribeiro, Vinicius Carvalho, Antônia Lúcia, Fábio Teruel, Flávio Nogueira, Gilson Daniel, Gilson Marques, Gisela Simona, Ivan Valente, José Nelto, Neto Carletto, Ossesio Silva, Roberto Monteiro Pai e Weliton Prado.

Sala da Comissão, em 22 de novembro de 2023.

Deputado **JORGE BRAZ**
Presidente





COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL Nº 3.172, DE 2019

(Apensados: PL nºs 3.335/2019, 4.181/2019 e 6.339/2019)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que *“Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”*, para assegurar ao consumidor compensação pecuniária em caso de interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que *“Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”*, para assegurar ao consumidor compensação pecuniária em caso de interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 20-A:

“Art. 20-A. Sem prejuízo do disposto no art. 20 desta Lei, a interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua obriga o fornecedor ao pagamento de compensação pecuniária ao consumidor, equacionada em montante razoável, de acordo com a peculiaridade de cada serviço e de forma proporcional à duração e à frequência em que o serviço deixou de ser prestado, com base em indicadores e critérios definidos em regulamento.

§1º Não se aplica o disposto no *caput* quando a interrupção:

I – ocorrer por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro estranho ao fornecedor;

II – decorrer de fortuito externo imprevisível e inevitável;

III – for necessária para a realização de reparo, manutenção ou quaisquer outros motivos de ordem técnica alegados pela fornecedora do serviço, desde que ocorra por tempo inferior a quatro horas mensais, contínuas ou não, e que seja precedida da comunicação ao consumidor com antecedência mínima de quarenta e oito horas.

§2º Os fornecedores de serviços de natureza contínua devem informar, em cada fatura, as datas e horários em que tenha ocorrido interrupção do fornecimento do serviço, bem como as



respectivas duração e frequência registradas no período de apuração.

§3º A compensação de que trata o *caput* deste artigo não afasta o ressarcimento, pelo fornecedor, de eventuais perdas e danos decorrentes da prestação inadequada no serviço.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor noventa dias após a data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 22 de novembro de 2023.

Deputado **JORGE BRAZ**
Presidente



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3172, DE 2019

(Apensados: PL 3335/19, PL 4181/19)

Dispõe sobre o adiamento do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados.

Autor: Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM

Relator: Deputado GURGEL

VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO GILSON MARQUES

I – RELATÓRIO

Trata-se de Projeto de lei de autoria do ilustre deputado Carlos Henrique Gaguim (DEM/TO), que visa obrigar os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o serviço esteve interrompido durante o mês.

Como Justificativa, o autor argumenta que “um dos maiores problemas são as constantes interrupções no fornecimento dos serviços. Além dos serviços mencionados, os serviços públicos de fornecimento de água e luz, entre outros, também penalizam o consumidor, não somente com a deficiência na prestação do serviço, mas também com frequentes interrupções desses mesmos serviços”.

Foram apensadas as seguintes proposições:

- 1) **PL 3335/19**, de autoria do ilustre deputado Celso Russomano, que “altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, instituindo o direito do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura de receber reparação da prestadora em caso de falha no fornecimento do serviço, em valor proporcional ao número de horas do período de interrupção no fornecimento”.
- 2) **PL 4181/19**, de autoria do ilustre deputado Roberto de Lucena, que “institui o desconto de um 1/30 sobre o valor da tarifa de franquia mensal dos serviços de Telefonia e Internet por dia de interrupção de fornecimento”.

A proposição foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor; Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; Trabalho, de Administração e Serviço Público e Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54 RICD). Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II. Regime de Tramitação: Ordinária (Art. 151, III, RICD).

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, o relator, ilustre deputado Gurgel (PSL/RJ), concluiu pela aprovação da proposição em análise, com substitutivo.

É o relatório.

II - VOTO

O princípio da continuidade dos serviços foi inserido no Código de Defesa do Consumidor, sendo impostas regras protetivas no que se refere à prestação do serviço e sua interrupção.

No intuito de concretizar esses direitos do consumidor, a Anatel regulamentou a questão para os serviços prestados pelas empresas de telecomunicações.

Para uma melhor análise do projeto, elencamos abaixo alguns dispositivos de resoluções da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) os artigos que tratam sobre o assunto e já se encontram no ordenamento jurídico.

No que se trata do Serviço Móvel Pessoal (SMP), a Resolução nº 477/2007 prevê que a prestadora deverá oferecer reparação ao usuário afetado pela descontinuidade do serviço, nos seguintes termos:

“Art. 28. A prestadora deve oferecer reparação ao Usuário afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação”.

Para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), a Resolução nº 426/2005 estabelece que em caso de interrupção a prestadora deve conceder crédito ao assinante prejudicado, conforme exposto abaixo:

“Art. 32. Havendo interrupção do acesso ao STFC na modalidade local, a prestadora deve conceder crédito ao assinante prejudicado.

§ 1º Não é devido crédito se a interrupção for causada pelo próprio assinante.

§ 2º O crédito deve ser proporcional ao valor da tarifa ou preço de assinatura considerando se todo o período de interrupção”.

§ 3º O crédito relativo à interrupção superior a 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro) horas deve corresponder, no mínimo, a 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura.

§ 4º O crédito a assinante na forma de pagamento pós pago deve ser efetuado no próximo documento de cobrança de prestação de serviço, que deve especificar os motivos de sua concessão e apresentar a fórmula de cálculo.

§ 5º O crédito a assinante de terminal a que está vinculado crédito pré pago deve ser ativado e comunicado ao assinante em até 5 (cinco) dias úteis, contados do restabelecimento do serviço.

§ 6º O recebimento do crédito, pelo assinante, não o impede de buscar o ressarcimento que ainda entenda devido, pelas vias próprias.

§ 7º A concessão do crédito não exime a prestadora das sanções previstas na regulamentação, no contrato de concessão ou de permissão, ou no termo de autorização.”

Os serviços de TV por assinatura, regulamentados pela Resolução 488/2007, estão sujeitos às seguintes obrigações:

“Art. 6º O Assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 (trinta) minutos, deve ser compensado pela Prestadora, por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da Assinatura, correspondente ao período de interrupção.

§ 1º No caso de programas pagos individualmente, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.

§ 2º A duração da interrupção de que trata o caput, o valor e a forma de compensação devem:

I – constar no documento de cobrança do mês em que se der a interrupção se esta ocorrer antes da sua emissão; ou

II – constar do documento de cobrança do mês subsequente em que se der a interrupção se esta ocorreu após a emissão deste.

§ 3º A compensação deve ocorrer mediante ressarcimento quando não houver próximo documento de cobrança, salvo se houver débito do Assinante em aberto, ocasião em que o ressarcimento será descontado do débito.

O Regulamento prevê que em caso de interrupção a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 minutos, conforme transcrevemos abaixo:

“Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana,

devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

Assim, podemos perceber que os regulamentos da Anatel já contemplam – de forma mais detalhada – o objetivo do projeto em análise. Ademais os serviços continuados relacionados no projeto de lei operam de forma diferente, tendo, inclusive, reguladores distintos.

Diante do exposto o voto é pela REJEIÇÃO dos Projetos de lei 3172/19, PL 3335/19, PL 4181/19 e do Substitutivo.

Sala das Comissões, 03 de dezembro de 2019.

Deputado GILSON MARQUES (NOVO/SC)

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.172, DE 2019

Apensados: PL nº 3.335/2019, PL nº 4.181/2019 e PL nº 6.339/2019

Dispõe sobre a adiamento do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados.

Autor: Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM

Relator: Deputado CLEBER VERDE

I - RELATÓRIO

Tramita nesta Comissão, em regime de apreciação conclusivo, o Projeto de Lei nº 3.172, de 2019, de autoria do Deputado Carlos Henrique Gaguim, que visa obrigar os prestadores de serviços contínuos a prorrogarem o vencimento das faturas a serem pagas pelos consumidores, pelo período em que o serviço deixou de ser prestado, sempre que houver interrupção indevida.

Anexos à proposição principal encontram-se os seguintes projetos de lei:

- Projeto de Lei nº 3.335/2019, da lavra do Deputado Celso Russomano, que institui, em favor do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura, o direito de receber compensação da prestadora quando o fornecimento desses serviços for indevidamente interrompido;
- Projeto de Lei nº 4.181/2019, oferecido pelo Deputado Roberto de Lucena, estabelecendo desconto de 1/30 sobre o valor da franquia mensal dos serviços de



telefonia e internet por dia de interrupção do fornecimento;

- Projeto de Lei nº 6.339/2019, de autoria do Deputado Ruy Carneiro, garante ao consumidor dos serviços de telefonia fixa e móvel, de televisão por assinatura e de acesso à internet o direito a um desconto equivalente a 1/30 do valor de sua tarifa mensal, proporcional aos dias de interrupção do serviço.

As proposições já foram aprovadas na Comissão de Defesa do Consumidor, com Substitutivo, o qual estabelece compensação pecuniária ao consumidor em caso de interrupção indevida de serviços contínuos, proporcional à duração e frequência da interrupção, exceto quando causada por culpa do consumidor, terceiros, eventos imprevisíveis ou interrupções para manutenção técnica inferiores a quatro horas mensais e comunicadas previamente.

Os textos chegam a esta Comissão de Comunicação, colegiado no qual, decorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas. Posteriormente serão apreciados, ainda, pelas Comissões de Trabalho e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 3.172/2019 obriga os prestadores de serviços contínuos a prorrogarem o vencimento das faturas pelos períodos de interrupção indevida do serviço, enquanto os apensados, Projetos de Lei nºs 3.335/2019, 4.181/2019 e 6.339/2019, estabelecem compensação proporcional ao tempo de interrupção dos serviços de telefonia, banda larga, TV por assinatura e internet, através de descontos nas tarifas mensais.



Concordamos em tese com a necessidade de regular a compensação em caso de interrupção de serviços contínuos no qual o consumidor não deu causa, mas consideramos que prorrogar a data de vencimento dos documentos de cobranças reflete negativamente na programação financeira dos consumidores. Assim, entendemos que o formato ofertado pelos apensos é mais adequado, que é o de estabelecer descontos proporcionais ao tempo de interrupção – uma medida que, além de beneficiar o consumidor, estabelece um incentivo à melhoria da qualidade dos serviços.

Essa concepção de compensação foi incorporada ao Substitutivo oferecido pela Comissão de Defesa do Consumidor, de modo que concordamos com seus termos, mas entendemos que ainda há necessidade de ajustes adicionais, em face de se tratar de um setor regulado, de elevada complexidade técnica, o que exige uma regulamentação do direito por parte do órgão regulador.

Nesse contexto, oferecemos um Substitutivo que aperfeiçoa o texto oferecido pela Comissão de Defesa do Consumidor com os seguintes ajustes.

No texto do novo art. 20-A proposto para o Código de Defesa do Consumidor, que dispõe sobre a compensação pecuniária ao consumidor em caso de interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua, acrescentamos que tal compensação deve se dar “com base em indicadores e critérios definidos em regulamento pelas agências reguladoras setoriais”.

Essa inclusão visa garantir que a compensação pecuniária ao consumidor seja calculada de forma justa e adequada, considerando as especificidades do setor de telecomunicações - segmento econômico objeto dos projetos de lei em exame que detém vinculação mais estreita com o campo temático desta Comissão de Comunicação.

Além disso, alteramos o inciso I do §1º do mesmo artigo proposto 20-A para evidenciar que a responsabilidade pela interrupção do serviço pode recair sobre o consumidor em casos de inadimplemento, sempre



considerando o interesse coletivo, o que garante maior justiça e equilíbrio nas relações de consumo.

Por fim, no dispositivo que trata da obrigação dos fornecedores de serviços contínuos de informar sobre as interrupções ocorridas, sugerimos um ajuste que visa uniformizar e regulamentar a forma de comunicação dessas interrupções, de modo a assegurar que os consumidores tenham acesso a informações precisas, conforme diretrizes definidas pela agência reguladora do setor.

Com tais modificações aqui apresentadas entendemos que a proteção ao consumidor fica fortalecida, assegurando que as compensações por interrupções de serviços contínuos sejam justas e adequadamente reguladas. Acreditamos ainda que essas alterações contribuirão para a melhoria das relações de consumo e para a garantia dos direitos dos consumidores.

Diante dessas considerações, meu voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 3.172/2019 e dos seus apensados - Projetos de Lei nº 3.335/2019, nº 4.181/2019 e nº 6.339/2019, e pela APROVAÇÃO do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor, na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em de de 2024.

Deputado CLEBER VERDE
Relator

2024-8423



COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.172, DE 2019

Apensados: PL nº 3.335/2019, PL nº 4.181/2019 e PL nº 6.339/2019

Dispõe sobre a compensação pecuniária ao consumidor por interrupção de serviços continuados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para assegurar ao consumidor compensação pecuniária em caso de interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 20-A:

“Art. 20-A. Sem prejuízo do disposto no art. 20 desta Lei, a interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua obriga o fornecedor ao pagamento de compensação pecuniária ao consumidor, equacionada em montante razoável, de acordo com a peculiaridade de cada serviço e de forma proporcional à duração e à frequência em que o serviço deixou de ser prestado, com base em indicadores e critérios definidos em regulamento pelas agências reguladoras setoriais.

§ 1º Não se aplica o disposto no caput quando a interrupção:

I – ocorrer por culpa exclusiva do consumidor, inclusive pelo inadimplemento, observado o interesse da coletividade, ou de terceiro estranho ao fornecedor;

II – decorrer de fortuito externo imprevisível e inevitável;

III – for necessária para a realização de reparo, manutenção ou quaisquer outros motivos de ordem técnica.



§ 2º Os fornecedores de serviços de natureza contínua devem informar, conforme estabelecido no regulamento previsto no caput deste artigo, as informações referentes à interrupção dos serviços.

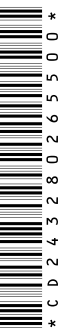
§ 3º A compensação de que trata o caput deste artigo não afasta o ressarcimento, pelo fornecedor, de eventuais perdas e danos decorrentes da prestação inadequada no serviço.”(NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2024.

Deputado CLEBER VERDE
Relator

2024-8423





Câmara dos Deputados

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.172, DE 2019

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 3.172/2019, do PL 3335/2019, do PL 4181/2019, e do PL 6339/2019, apensados, e pela aprovação do Substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, com Substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Cleber Verde.

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, Cezinha de Madureira, Cleber Verde, Dani Cunha, Fábio Teruel, Flávio Nogueira, Gervásio Maia, Jadyel Alencar, Juscelino Filho, Mauricio Marcon, Ossesio Silva, Rodrigo da Zaeli, Simone Marquette, Alexandre Lindenmeyer, Delegado Paulo Bilynskyj, Dr. Fernando Máximo, Franciane Bayer, Gilson Daniel, Gustavo Gayer, Lucas Ramos, Marangoni, Marcel van Hattem, Orlando Silva, Rosana Valle e Silvye Alves.

Sala da Comissão, em 09 de julho de 2025.

Deputado JULIO CESAR RIBEIRO
Presidente





COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

SUBSTITUTIVO ADOTADO AO PROJETO DE LEI Nº 3172, DE 2019

Apensados: PL nº 3.335/2019, PL nº 4.181/2019 e PL nº 6.339/2019

Dispõe sobre a compensação pecuniária ao consumidor por interrupção de serviços continuados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para assegurar ao consumidor compensação pecuniária em caso de interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 20-A:

“Art. 20-A. Sem prejuízo do disposto no art. 20 desta Lei, a interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua obriga o fornecedor ao pagamento de compensação pecuniária ao consumidor, equacionada em montante razoável, de acordo com a peculiaridade de cada serviço e de forma proporcional à duração e à frequência em que o serviço deixou de ser prestado, com base em indicadores e critérios definidos em regulamento pelas agências reguladoras setoriais.

§ 1º Não se aplica o disposto no caput quando a interrupção:

I – ocorrer por culpa exclusiva do consumidor, inclusive pelo inadimplemento, observado o interesse da coletividade, ou de terceiro estranho ao fornecedor;

II – decorrer de fortuito externo imprevisível e inevitável;

III – for necessária para a realização de reparo, manutenção ou quaisquer outros motivos de ordem técnica.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

§ 2º Os fornecedores de serviços de natureza contínua devem informar, conforme estabelecido no regulamento previsto no caput deste artigo, as informações referentes à interrupção dos serviços.

§ 3º A compensação de que trata o caput deste artigo não afasta o ressarcimento, pelo fornecedor, de eventuais perdas e danos decorrentes da prestação inadequada no serviço.”(NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 9 de julho de 2025.

Deputado **Julio Cesar Ribeiro**
Presidente

