



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DO DEPUTADO DELEGADO LEONAM PINHEIRO
Palácio Tavares Bastos
Praça D. Pedro II, s/nº, Centro, Cep 57.020-900, Maceió-AL

Assembleia Legislativa de Alagoas



PROTOCOLO GERAL 2433/2024
Data: 16/10/2024 - Horário: 16:37
Legislativo

PROJETO DE LEI Nº /2024

**DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE
INTERNET NO ESTADO DE ALAGOAS DE
FORNECEREM INFORMAÇÕES SOBRE A
VELOCIDADE DA INTERNET NAS FATURAS
MENSAIS.**

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE ALAGOAS RESOLVE:

Art. 1º É assegurado ao consumidor do Estado de Alagoas o direito de receber, na fatura mensal, informações sobre a velocidade média de recebimento e envio de dados, fornecidas pelas empresas prestadoras de serviços de internet móvel e banda larga na modalidade pós-paga.

§1º As informações deverão ser apresentadas na forma de gráficos que demonstrem o registro médio diário da velocidade de recebimento e de envio de dados;

§2º O envio das informações poderá ser realizado por via postal, e-mail ou qualquer outro meio que garanta sua eficácia, preferencialmente, a critério do consumidor.

Art. 2º As empresas prestadoras de serviços de internet deverão disponibilizar, em seus sites oficiais e aplicativos, um painel de controle onde o consumidor possa acompanhar, em tempo real, a velocidade de sua conexão.

Art. 3º As operadoras deverão fornecer, na fatura mensal, uma comparação entre a velocidade contratada e a velocidade média real registrada no período.

Art. 4º As empresas deverão informar ao consumidor, com antecedência, sobre qualquer alteração nos planos de serviços, incluindo mudanças de velocidade ou preços.

Art. 5º Na hipótese de a redução da velocidade de conexão à internet banda larga e móvel estar em desconformidade com a franquia contratada, ou no caso de interrupção do serviço, a operadora de telefonia móvel deverá fazer a compensação automática no valor total do consumo, já na fatura seguinte, observado o período da ocorrência do dano ao consumidor, nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DO DEPUTADO DELEGADO LEONAM PINHEIRO
Palácio Tavares Bastos
Praça D. Pedro II, s/nº, Centro, Cep 57.020-900, Maceió-AL

Art. 6º É obrigatória a realização de pesquisas de satisfação com os consumidores, periodicamente, para avaliar a qualidade do serviço prestado e a transparência das informações disponibilizadas.

Art. 7º O descumprimento das obrigações previstas nesta Lei sujeitará as empresas infratoras às sanções administrativas estabelecidas pelo Instituto de Defesa do Consumidor de Alagoas – PROCON-AL, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

Art. 8º O Poder Executivo, junto ao Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AL, poderá promover campanhas de conscientização em parceria com a mídia local, visando alcançar um maior número de cidadãos e aumentar a eficácia das ações preventivas, bem como campanhas de conscientização sobre os direitos consumeristas e sobre a importância de acompanhar a qualidade do serviço de internet contratado.

Art. 9º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 10 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das sessões, de de 2024.

Delegado Leonam
DEPUTADO ESTADUAL



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DO DEPUTADO DELEGADO LEONAM PINHEIRO
Palácio Tavares Bastos
Praça D. Pedro II, s/nº, Centro, Cep 57.020-900, Maceió-AL

JUSTIFICATIVA

A proposta visa garantir maior transparência e proteção aos direitos dos consumidores no Estado de Alagoas, em um cenário onde o acesso à internet é cada vez mais essencial para o exercício da cidadania, da educação e da comunicação.

De acordo com o **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)**, especificamente no **Art. 6º, III**, é assegurado ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de suas características, qualidade e riscos. Contudo, muitas vezes, as operadoras de internet não cumprem com as velocidades prometidas, resultando em frustração e desinformação para o consumidor.

Além disso, o **Art. 31** do mesmo código estabelece que a oferta e a apresentação de produtos e serviços devem assegurar informações corretas, claras e ostensivas sobre suas características e qualidades. A ausência de dados precisos sobre a velocidade da internet contratada viola esses direitos e compromete a liberdade de escolha do consumidor.

A proposta de fornecer informações detalhadas na fatura mensal, como gráficos da velocidade de conexão, alinha-se ao direito à informação, permitindo que os consumidores façam escolhas mais informadas e conscientes. O fornecimento de um painel de controle em plataformas digitais facilitará o acompanhamento da qualidade do serviço em tempo real, promovendo uma relação mais justa entre consumidores e prestadoras.

Salienta que o STF, através da ADI 7.416/MS (INFO 1146), consagrou a tese de que é constitucional Lei Estadual, cujo objeto pode obrigar as empresas de internet a



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DO DEPUTADO DELEGADO LEONAM PINHEIRO
Palácio Tavares Bastos
Praça D. Pedro II, s/nº, Centro, Cep 57.020-900, Maceió-AL

fornecer informações sobre a velocidade contratada na fatura mensal, sendo, portanto, viável a presente proposição.

A obrigatoriedade de pesquisas de satisfação, conforme estabelecido no **Art. 4º** do Código, contribuirá para a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados. O canal de atendimento exclusivo garantirá que os consumidores tenham um espaço para suas reclamações e dúvidas, assegurando que suas vozes sejam ouvidas.

As sanções previstas nesta Lei, em caso de descumprimento, visam garantir que as operadoras cumpram suas obrigações e respeitem os direitos dos consumidores, conforme previsto no **Art. 56** do Código, que trata das sanções administrativas.

Com essa legislação, pretendemos não apenas garantir o direito à informação, mas também contribuir para a melhoria dos serviços prestados no Estado de Alagoas, promovendo um ambiente de consumo mais justo e equilibrado.

Diante do exposto, conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das sessões, de de 2024.


Delegado Leonam
DEPUTADO ESTADUAL