

[Consulta de Propostas Legislativas](#) / Projeto de Lei 4169/2026

Projeto de Lei 4169/2026

Informações Gerais

Número/Ano:	4169/2026
Autor Principal:	Romero Albuquerque
Data de Criação:	08/06/2026
Legislatura:	VIGÉSIMA
Regime de Tramitação:	Ordinária
Impacto Orçamentário:	NÃO
Resultado Final:	PUBLICADO
D.P.L.:	12
Data de Publicação:	09/06/2026

Autoria

NOME	TIPO
Romero Albuquerque	DEPUTADO

Ementa

Altera a Lei nº16.559, de 15 de janeiro de 2019, que Institui o Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco, originada de projeto de lei de autoria do Deputado Rodrigo Novaes, para dispor sobre a obrigatoriedade de notificação prévia da interrupção dos serviços pelos provedores de Internet.

Matéria/Texto Completo

Art. 1º A Lei nº16.559, de 15 de Janeiro de 2019 passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 165-B. Os provedores de acesso à internet, fixo ou móvel, que prestem serviços a consumidores no âmbito do Estado de Pernambuco ficam obrigados a enviar notificação automática e gratuita aos assinantes sempre que ocorrer interrupção ou queda significativa no sinal de internet na região por eles atendida. (AC)

§ 1º Para fins desta Lei, considera-se: (AC)

I - interrupção: a indisponibilidade total do serviço de acesso à internet por período igual ou superior a 30 (trinta) minutos consecutivos, afetando um ou mais assinantes de uma mesma área geográfica delimitada; (AC)

II - queda significativa de sinal: a redução da velocidade de transmissão de dados a patamar inferior a 50% (cinquenta por cento) da velocidade mínima contratada, verificada por período igual ou superior a 30 (trinta) minutos consecutivos; (AC)

III - região afetada: o conjunto de endereços atendidos por um mesmo nó, ponto de distribuição ou central de acesso do provedor, identificados pelo próprio sistema de monitoramento da prestadora. (AC)

§ 2º A notificação de que trata o *caput* deverá ser enviada em até 2 (duas) horas após a detecção da interrupção ou queda significativa de sinal, por meio de, ao menos, um dos seguintes canais de comunicação: (AC)

I - mensagem de texto (SMS) para o número de celular cadastrado pelo assinante; (AC)

II - notificação *push* por aplicativo próprio da prestadora, caso o assinante o utilize; (AC)

III - mensagem por aplicativo de comunicação instantânea, mediante consentimento prévio do assinante; (AC)

IV - correio eletrônico (e-mail) para o endereço cadastrado pelo assinante. (AC)

§ 3º A notificação deverá conter, de forma clara e em linguagem acessível: (AC)

I - o tipo de problema; (AC)

II - a área geográfica afetada, com indicação de bairro, município ou referência compreensível ao assinante; (AC)

III - a causa da interrupção, quando identificada; (AC)

IV - o prazo estimado para o restabelecimento do serviço; (AC)

V - informação sobre o direito ao ressarcimento proporcional previsto na legislação federal vigente, com orientação sobre como solicitá-lo. (AC)

§ 4º Em caso de interrupção programada para manutenção, a notificação deverá ser enviada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, sem prejuízo das obrigações federais estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). (AC)

§ 5º O assinante poderá, a qualquer tempo, atualizar seus dados cadastrais junto ao provedor para fins de recebimento das notificações previstas neste artigo, sendo vedada a cobrança de qualquer taxa por essa atualização ou pelo envio das notificações. (AC)

§ 6º Os provedores de acesso à internet com até 5.000 (cinco mil) assinantes no Estado de Pernambuco terão prazo de 12 (doze) meses a contar da vigência desta Lei para adequar seus sistemas, podendo utilizar prioritariamente os canais de SMS ou e-mail. (AC)

§ 7º As disposições desta Lei não afastam a aplicação das normas federais da Anatel, aplicando-se, em caso de conflito, a norma mais favorável ao consumidor, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. (AC)

Art. 165-C. O descumprimento das obrigações previstas no art. 165-B sujeitará o infrator às sanções administrativas previstas neste Código e no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 1990), sem prejuízo de outras medidas aplicáveis, especialmente: (AC)

I - advertência, na primeira ocorrência; (AC)

II - multa de R\$ 1.000,00 (um mil reais) a R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por infração, graduada conforme a gravidade, a reincidência e o porte econômico do infrator; (AC)

III - divulgação pública da infração nos canais oficiais do Estado. (AC)

Parágrafo único. A fiscalização do cumprimento desta Lei compete ao Procon-PE, que poderá firmar convênios com a Anatel para intercâmbio de informações técnicas, dados de monitoramento de rede e ações conjuntas de fiscalização." (AC)

Art. 2º Esta lei entra em vigor 180 dias após a data da sua publicação.

Justificativa

A presente proposição tem por objetivo fortalecer a proteção dos direitos dos consumidores pernambucanos no que se refere à prestação dos serviços de acesso à internet, atualmente indispensáveis para atividades profissionais, educacionais, comerciais e de comunicação. Apesar da crescente dependência da população em relação à conectividade digital, é comum que interrupções ou degradações significativas do serviço ocorram sem qualquer comunicação prévia ou posterior aos usuários afetados, gerando insegurança, transtornos e prejuízos de diversas naturezas.

A medida busca assegurar maior transparência na relação entre provedores e consumidores, determinando que as empresas informem, de maneira clara e tempestiva, a ocorrência de falhas na prestação do serviço, sua abrangência, causas conhecidas e previsão de restabelecimento. Trata-se de providência compatível com os princípios da informação adequada e da boa-fé objetiva previstos no Código de Defesa do Consumidor, permitindo que o usuário tenha conhecimento imediato da situação e possa adotar as medidas necessárias para minimizar seus impactos.

O projeto também contribui para a redução do volume de reclamações e demandas junto aos canais de atendimento das operadoras e aos órgãos de defesa do consumidor, uma vez que muitas solicitações decorrem justamente da ausência de informações sobre falhas já identificadas pelas próprias prestadoras. Ao estabelecer canais de comunicação objetivos e gratuitos, promove-se maior eficiência na prestação do serviço e aprimora-se a relação de confiança entre fornecedores e consumidores.

Por fim, a proposta respeita as competências regulatórias da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, atuando de forma complementar na esfera de proteção e defesa do consumidor, matéria de competência concorrente dos entes federativos. Dessa forma, a iniciativa busca garantir mais transparência, previsibilidade e respeito aos usuários dos serviços de internet em Pernambuco, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços ofertados à população.

Datas Importantes

TIPO	DATA
Publicacao	09/06/2026
Criacao	08/06/2026
Envio para s e g m d	08/06/2026

Histórico de Tramitação

DATA	AÇÃO
09/06/2026	PUBLICADO
08/06/2026	ASSINADO
08/06/2026	ENVIADO P/ SGMD

Mostrar todas (7) ▾

Voltar à Busca

Copiar Detalhes

INSTITUCIONAL

- História da Alepe
- Estrutura Administrativa
- Estrutura Legislativa
- Enquetes
- Municípios Pernambucanos
- Assembleia em 360º
- Projetos Sociais
- Comunidade Alepe

APLICATIVOS DA ALEPE

Acesse os aplicativos

ATIVIDADE LEGISLATIVA

Propostas Legislativas

Reuniões

Agenda

Ordem do dia

Atos e Portarias

Leis Orçamentárias

Publicações

DEPUTADOS

IMPRENSA

Últimas Notícias

TV Alepe

Rádio Alepe

Fotojornalismo

Notícias Especiais

Diário Oficial

Sala de Imprensa

LEGISLAÇÃO

Constituição Estadual

Regimento Interno

Código de Ética

Alepe Legis

TRANSPARÊNCIA

Portal da Transparência

SIC e Ouvidoria

Legislação

Gestão de Pessoas

Prestação de Contas

Portal de Dados Abertos



ALEPE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DE PERNAMBUCO

A Casa do Povo Pernambucano



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Segunda a quinta: 8h às 18h

Sexta: 8h às 13h

FONE E EMAIL

(81) 3183-2211

alepe@alepe.pe.gov.br

COMO CHEGAR

**Rua da União, 397, Boa Vista, Recife,
Pernambuco, Brasil, CEP: 50050-909
CNPJ: 11.426.103/0001-34**

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E OUVIDORIA

(81) 3183-2002

ouvidoria@alepe.pe.gov.br