

## PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_

Obriga as empresas de internet, TV por assinatura e telefone a agendarem visitas técnicas com hora marcada, proíbe a espera por turnos inteiros, e dá outras providências.

### A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA BAHIA

DECRETA:

Art. 1º. As empresas prestadoras de serviços de internet banda larga, televisão por assinatura e telefonia fixa ou móvel que operam no Estado da Bahia ficam obrigadas a assegurar ao consumidor a possibilidade de escolher a data e o horário para a realização de reparos, instalações, manutenções ou qualquer atendimento técnico em seu domicílio.

Art. 2º. O intervalo de tempo em que o consumidor ficará aguardando a chegada do técnico no domicílio não poderá ser superior a 2 (duas) horas.

Parágrafo único. Fica expressamente proibida a estipulação de prazos baseados em turnos inteiros, compreendidos como os períodos matutino ou vespertino, exemplificados pelos intervalos das 8h às 12h ou das 13h às 18h, bem como em horários comerciais genéricos, a exemplo da expressão ao longo do dia.

Art. 3º. O descumprimento do agendamento técnico ensejará a concessão automática de um abatimento de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da mensalidade subsequente do serviço contratado, nas seguintes hipóteses:

I – atraso superior a 15 (quinze) minutos para a chegada do técnico após o fim do intervalo de 2 (duas) horas estipulado;

II – cancelamento ou pedido de remarcação da visita por iniciativa da empresa, realizado menos de 2 (duas) horas antes do horário inicial marcado para o início do atendimento.



§1º O abatimento previsto no caput deverá ser lançado diretamente na fatura do mês seguinte ao fato, sob a rubrica "Compensação por Atraso Técnico - Lei Estadual nº \_\_\_\_", independentemente de requerimento administrativo do consumidor ou acionamento de órgãos de defesa do consumidor.

§ 2º Caso o agendamento tenha sido programado para o dia de sábado e o atendimento não seja realizado dentro do intervalo estipulado, impossibilitando a fruição do serviço durante o fim de semana por desídia da concessionária, o desconto previsto no caput será majorado para 60% (sessenta por cento) de abatimento na mensalidade subsequente.

Art. 4º. O ônus da prova quanto ao cumprimento do horário agendado e à tempestividade do atendimento caberá integralmente à empresa prestadora do serviço.

Art. 5º. O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará as empresas infratoras às sanções administrativas previstas no Artigo 56 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo da compensação automática prevista no Art. 3º desta norma.

Art. 6º. Esta Lei entra em vigor após 60 (sessenta) dias de sua publicação.

Sala das Sessões, 15 de maio de 2026.

**HASSAN**  
Deputado Estadual



## JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei dispõe sobre a obrigatoriedade de fixação de horário reduzido para atendimento técnico domiciliar pelas empresas prestadoras de serviços de internet banda larga, televisão por assinatura e telefonia no âmbito do Estado da Bahia, institui indenização por descumprimento, e dá outras providências.

**Em relação aos aspectos financeiros**, a proposição não prevê aumento de despesas nem redução de receitas para o Estado, tampouco cria obrigações de natureza orçamentária, não havendo, portanto, qualquer afronta aos dispositivos constitucionais estaduais que vedam a criação de despesas ou renúncia de receita por iniciativa parlamentar.

**No que se refere à pertinência temática da propositura e à sua constitucionalidade**, a competência legislativa estadual encontra pleno amparo na Constituição Federal, que garante aos Estados a competência concorrente para legislar sobre produção, consumo e responsabilidade por danos ao consumidor (Art. 24, incisos V e VIII), cabendo ao Estado exercer a competência suplementar para atender às peculiaridades regionais, nos termos do Art. 24, § 2º, da Carta Magna.

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

V - produção e consumo;

(...)

VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

(...)

§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.

A defesa do consumidor é, inclusive, um princípio fundamental da ordem econômica, conforme estabelece o Art. 170, inciso V da Constituição Federal, legitimando a atuação normativa do Estado da Bahia para garantir segurança, transparência e mitigação de riscos no mercado consumidor local.

Cumprе salientar, sob a ótica da jurisprudência, que o Supremo Tribunal Federal (STF) já pacificou de forma unânime o entendimento de que leis estaduais que regulam a fixação de horários para a prestação de serviços em domicílio e o tempo de espera do cidadão tratam essencialmente de Direito do Consumidor, e não de direito regulatório de telecomunicações. Portanto, não há qualquer invasão na competência privativa da União (Anatel), restando plenamente límpida a constitucionalidade da matéria.



**No que se refere ao mérito**, é rotineira, ultrajante e abusiva a conduta das operadoras de internet e TV a cabo que, ao agendarem uma assistência técnica na residência do consumidor, impõem ao cidadão o dever de aguardar o preposto durante turnos inteiros (como "das 8h às 12h" ou "das 13h às 18h"). Essa prática ignora por completo o valor do tempo do trabalhador baiano, obrigando-o a perder dias de trabalho, sofrer descontos salariais ou desmarcar compromissos pessoais importantes unicamente para se submeter à ineficiência logística das prestadoras de serviço.

A situação atinge contornos ainda mais graves quando os agendamentos são direcionados aos dias de sábado. É recorrente a queixa de consumidores que sacrificam o seu descanso semanal aguardando equipes técnicas que simplesmente não comparecem e não prestam qualquer justificativa, deixando residências e famílias inteiras privadas de serviços essenciais de comunicação durante todo o fim de semana, sem quaisquer canais céleres de resolução até a segunda-feira subsequente.

Diante desse cenário de total desrespeito ao tempo útil da população, a ausência de uma norma que limite o prazo de espera e penalize o descumprimento pune duplamente o consumidor. Quando a empresa atrasa ou simplesmente não comparece — o que ocorre com frequência alarmante —, o cidadão se vê desamparado e com o prejuízo do dia perdido, enquanto as grandes corporações permanecem imunes a qualquer sanção imediata.

O presente projeto de lei corrige essa grave distorção do mercado ao instituir o princípio da pontualidade e do respeito ao tempo do consumidor. Ao limitar a janela de agendamento a no máximo 2 horas — prazo técnico e logisticamente viável para o tráfego urbano das cidades baianas — e fixar um desconto automático de 50% na fatura seguinte em caso de atraso injustificado (elevado para 60% caso o descumprimento ocorra aos sábados), o projeto cria um poderoso incentivo econômico para que as operadoras organizem suas frotas e respeitem o cidadão baiano.

Trata-se de uma medida que devolve a dignidade ao consumidor, pune a desídia das prestadoras e confere eficiência, justiça e sensibilidade social à administração pública do Estado da Bahia.

Posto isso, solicito aos ilustres pares a aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, 15 de maio de 2026.

**Hassan**  
Deputado Estadual



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://albaglegis.nopapercloud.com.br/homolog/autenticidade> utilizando o identificador 310037003900310033003A005000

Assinado eletronicamente por **HASSAN ANDRADE IOSSEF** em **16/05/2026 00:50**

Checksum: **6DDA496AAF68C088DEA937CB96DE7090621B378A1B216D216311C21CAA496108**



Autenticar documento em <https://albaglegis.nopapercloud.com.br/homolog/autenticidade>  
com o identificador 310037003900310033003A005000, Documento assinado digitalmente conforme art.  
4º, II da Lei 14.063/2020.