

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

## PROJETO DE LEI Nº 49, DE 2003

Acrescenta parágrafo único ao art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, obrigando as concessionárias de serviço público a prestarem atendimento não automatizado gratuito aos usuários.

**Autor:** Deputado ALCEU COLLARES

**Relator:** Deputado ALEX CANZIANI

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei em epígrafe pretende acrescentar parágrafo único ao art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, determinando que “sem prejuízo de outras formas de atendimento, as concessionárias de serviço público colocarão à disposição dos usuários serviço permanente, não automatizado e gratuito, de prestação de informações e recebimento de reclamações, sendo o atendente obrigado a identificar-se nominalmente perante o usuário”.

Como justificção da proposta, o autor argumenta não ser razoável que as empresas concessionárias imponham ao público, como única opção, sistemas despersonalizados de atendimento, submetendo seus usuários a irritantes sistemas de atendimento automatizado. Nesse sentido, o projeto exige que o atendimento seja também feito por pessoas, nominalmente identificadas que, representando a concessionária, ouçam a dúvida do usuário e providenciem ou encaminhem sua solução.

O projeto não recebeu emendas nesta Comissão no prazo regimental.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Cabe observar, inicialmente, que, embora a Constituição Federal e a Lei de Concessões de Serviços Públicos autorizem a outorga da atividade de prestação de serviços públicos para a iniciativa privada, não se dispensou a participação do Estado na regulamentação, acompanhamento e fiscalização desses serviços.

Corroboram essa afirmação, os arts. 174, *caput*, e 175 da Constituição Federal.

O art. 174 da Constituição Federal estabelece o papel de agente normativo e regulador do Estado, que deverá desempenhar as funções de fiscalização, incentivo e planejamento para o setor público e orientando o setor privado. Já o art. 175, da Lei Maior, determina que incumbe ao “Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos”, sendo que a lei disporá sobre o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão, os direitos dos usuários, a política tarifária e a obrigação de manter serviço adequado.

Ora, pelas constantes críticas feitas pelos usuários de serviços públicos, percebe-se que os serviços prestados por elas estão longe de serem adequados, cabendo ao Estado coibir eventuais abusos, restabelecendo o equilíbrio que deve existir na relação de consumo, entre, de um lado, as concessionárias e, de outro lado, os consumidores.

O projeto em questão procura reduzir tais abusos, ao exigir que as concessionárias de serviço público coloquem à disposição dos usuários serviço permanente, não automatizado e gratuito, de prestação de informações e recebimento de reclamações, onde, pelo menos, o usuário possa identificar o

funcionário que o atendeu, facilitando futuras reclamações e melhorando a qualidade do atendimento ao usuário.

Em face do exposto, e considerando o caráter meritório da proposta, voto favoravelmente à aprovação do Projeto de Lei nº 49, de 2003.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2003.

Deputado ALEX CANZIANI  
Relator

303663.009