COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 2.566, de 1996

(Apensados os PL nº 1.624, 1996; nº 2.568, de 1996; nº 3.215, de 1997; nº 4.158, de 1998; nº 2.594, de 2000; nº 3.313, de 2000; nº 1.563, de 2003; nº 1.749, de 2003; nº 1.222, de 2007; nº 2.095, de 2007; nº 1.768, de 2007; nº 2.998, de 2008; nº 2.573, de 2007; e nº 2.999, de 2008)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Autor: SENADO FEDERAL

Relator: Deputado CELSO RUSSOMANNO

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.566, de 1996, originário do Senado Federal, propõe que seja acrescido ao art. 22 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, novo parágrafo obrigando os órgãos e entidades que prestam serviços de medição periódica dos consumos de água, luz, gás e outros serviços públicos de que trata o art. 22 a fornecer, no momento da medição, comprovante da quantidade consumida ou do consumo mínimo.

Preliminarmente, para lembrança e ciência de todos, transcrevemos o referido dispositivo do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC:

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob

qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.”

Apenso o Projeto de Lei nº 1.624, de 1996, do Deputado Chicão Brígido, que propõe a inclusão de parágrafo no art. 22 do CDC obrigando a comunicação de corte dos serviços com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência.

Apenso o Projeto de Lei nº 2.568, de 1996, do Deputado Serafim Venzon, que determina que qualquer transgressão cometida pelo Estado ou seus agentes, no que se refere à prestação de serviços públicos de água, luz, transporte, dentre outros, sujeitará o infrator às multas previstas no CDC.

Apenso o Projeto de Lei nº 3.215, de 1997, do Deputado João Faustino, que propõe a inclusão de 5 (cinco) novos parágrafos no art. 22 do CDC dispondo o seguinte: 1) os serviços públicos de natureza continuada (água, luz, gás e outros) só poderão ser suspensos após o vencimento de duas parcelas consecutivas e com aviso para liquidação do débito em 15 (quinze) dias; 2) obriga o fornecedor a interromper o serviço quando do não pagamento da terceira parcela consecutiva, sob pena de não receber as não pagas posteriores a esta, caso o serviço continue a ser prestado; 3) obriga os fornecedores a parcelar em até 10 (dez) vezes os débitos atrasados, efetuando o restabelecimento do fornecimento do serviço; 4) obriga o restabelecimento imediato do serviço se a demanda for a juízo; 5) determina que a taxa de restabelecimento do serviço não poderá ser superior ao valor mínimo cobrado como consumo mensal.

Apenso o Projeto de Lei nº 4.158, de 1998, do Deputado Marcos Vinícius de Campos, que propõe alteração do parágrafo único do art. 22 do CDC, com a intenção de obrigar os fornecedores ao pagamento do triplo do valor devido, a título de indenização, quando estes não cumprirem com o que dispõe o *caput* daquele artigo.

Apenso o Projeto de Lei nº 2.594, de 2000, do Deputado Glycon Terra Pinto, que propõe que as empresas concessionárias dos serviços públicos da água, luz e telefone sejam obrigadas a avisar o usuário com 30

(trinta) dias de antecedência, antes do envio da cobrança do valor devido ao Judiciário, assegurando a possibilidade de o usuário pagar, sem qualquer acréscimo, o valor devido no prazo supracitado.

Apenso o Projeto de Lei nº 3.313, de 2000, do Deputado José Carlos Coutinho, que propõe modificações no sentido de regular a indenização por danos materiais ou morais, incluindo parágrafos no art. 22 do CDC. Em caso de danos materiais: 1) indenização no valor equivalente ao do conserto do bem danificado; 2) se não for possível o conserto, a indenização deve ser equivalente a outro, igual ou similar, independentemente do tempo de uso do bem danificado. Em caso de danos morais: 1) indenização no valor de 20% (vinte por cento) do valor do bem por semana de atraso no conserto, até o limite de duas semanas; 2) indenização no valor de 50% (cinquenta por cento) do valor do bem por mês de atraso no conserto, até o limite de três meses; 3) indenização de dez a cem vezes o valor do bem, mais despesas, quando o dano atinge, também, o consumidor; 4) determina que, se não houver acordo extrajudicial quanto às indenizações mencionadas, o fornecedor fica obrigado à multa de 5 (cinco) vezes o valor do bem.

Apenso o Projeto de Lei nº 1.563, de 2003, da Deputada Vanessa Grazziotin, que propõe a inclusão de um novo art. 22-A na Lei 8.078/90 obrigando as concessionárias de serviço público a fazerem constar, com destaque, nas faturas enviadas a seus clientes, os números de telefone do serviço de atendimento da respectiva agência reguladora do serviço e do órgão estadual de defesa do consumidor.

Apenso o Projeto de Lei nº 1.749, de 2003, do Deputado Carlos Nader, que propõe a inclusão de um novo parágrafo ao art. 22 do CDC de mesmo teor que proposto pelo projeto principal.

Apenso o Projeto de Lei nº 1.222, de 2007, que pretende acrescentar artigo à Lei nº 8.078, de 1990, para obrigar as empresas concessionárias de serviços de telefonia e energia elétrica a inscreverem, com destaque, nas faturas de consumo enviadas aos consumidores, o telefone de atendimento ao consumidor da respectiva agência reguladora, bem como o telefone do PROCON de cada estado.

Apenso o Projeto de Lei nº 2.095, de 2007, do Deputado Antonio Carlos Magalhães Neto, que propõe alterações nas Lei nº 8.987, de 1995, e nº 9.472, de 1997, que dispõem respectivamente sobre o regime de concessão de serviços públicos e sobre a organização dos serviços de

telecomunicações, no intuito de fazer constar das contas de cobrança de serviços um número de telefone mediante o qual o usuário possa obter informações e registrar reclamações referentes aos serviços recebidos.

Apenso o Projeto de Lei nº 1.768, de 2007, do Deputado José Eduardo Cardozo, que intenta modificar a Lei nº 8.987, de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão de serviços públicos, para estabelecer o direito de o usuário de serviço público faturado com base em medição periódica receber cópia da leitura efetuada, na ocasião da realização da medição.

Apenso o Projeto de Lei nº 2.998, de 2008, da Deputada Cida Diogo, que pretende alterar a supracitada Lei nº 8.987, de 1995, de modo que a fatura de serviço enviada ao consumidor contenha o texto da Resolução Normativa ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004, para informar o consumidor do seu direito de receber indenização por dano em aparelho elétrico causado por perturbação no fornecimento de energia elétrica.

Apenso o Projeto de Lei nº 2.573, de 2007, do Deputado Eliene Lima, que obriga os estabelecimentos comerciais a fazerem constar das notas fiscais o telefone e o endereço do órgão de estadual de proteção do consumidor.

Apenso o Projeto de Lei nº 2.999, de 2008, da Deputada Cida Diogo, que regulamenta o disposto nos incisos I e II do art. 11 da resolução normativa da ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004.

Na legislatura passada, aberto o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto de lei em epígrafe nem a seus apensos. Após esse prazo, foi apresentado parecer do Relator pela rejeição dos Projetos de Lei nº 2.568, de 1996, nº 4.158, de 1998, nº 3.313, de 2000, e pela aprovação dos Projetos de Lei nº 2.566, de 1996, nº 1.624, de 1996, nº 3.215, de 1997, nº 2.594, de 2000, nº 1.563, de 2003 e nº 1.749, de 2003, na forma de Substitutivo. Durante o prazo regimental aberto para emendas ao Substitutivo, foram-lhe apresentadas nove emendas. Em seguida, foram apensados ao principal os Projetos de Lei nº 1.222, de 2007; nº 2.095, de 2007; nº 1.768, de 2007; nº 2.998, de 2008; nº 2.573, de 2007; e nº 2.999, de 2008.

O Substitutivo apresentado propõe a edição de uma lei específica para regulamentar a proteção do consumidor no que tange ao fornecimento de serviços de água, energia elétrica e telefonia, fixando o modo

de discriminação dos serviços nas faturas, a forma de atendimento ao consumidor, os prazos de cobrança, corte e restabelecimento dos serviços, bem como definindo sanção aos infratores e prazo para sua entrada em vigor.

A primeira emenda apresentada ao Substitutivo propõe alteração do inciso I do art. 4º do Substitutivo, para retirar a exigência de notificação do prestador de serviço quanto ao valor auferido por ocasião da leitura do consumo mensal registrado, e, além disso, propõe prazo de 36 meses ou outro a critério do “Poder Concedente” para fazer valer a nova determinação legal.

A segunda acrescenta parágrafo ao art. 7º do Substitutivo para obrigar o pagamento de valor proporcional à quantidade de consumo do consumidor inadimplente quando for efetuado o restabelecimento do serviço.

A terceira altera o *caput* do art. 7º do Substitutivo para permitir a cobrança de taxa para o restabelecimento do serviço no caso de corte motivado por inadimplemento.

A quarta propõe alteração do inciso II do art. 3º do Substitutivo para permitir que o atendimento telefônico aos usuários pelos prestadores de serviços públicos possa ser feito por pessoa credenciada pelo fornecedor.

A quinta propõe alteração do inciso III do art. 3º do Substitutivo para permitir que o “Poder Concedente” ou órgão regulador defina o que será atendimento telefônico típico por intermédio de regulamento.

A sexta propõe que o “Poder Concedente” ou órgão regulador defina como deve ser estruturado e mantido o atendimento físico e pessoal aos usuários dos serviços de que trata a lei.

A sétima propõe a inclusão da expressão “consumo regular”, ao invés de simplesmente consumo para que a lei não venha, por via reversa, a proteger eventuais casos de furto e fraude no consumo.

A oitava propõe a possibilidade de corte na prestação do serviço em caso de inadimplência após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias do vencimento, tanto para consumidores residenciais quanto para consumidores comerciais.

Finalmente, a nona emenda propõe alteração do § 1º do art. 7º do Substitutivo para especificar que o restabelecimento do serviço deverá ter a contagem do prazo estipulado na lei após a comunicação do consumidor ou após a constatação da quitação do débito pelo prestador de serviço.

Cumprе ressaltar que esta Comissão de Defesa do Consumidor até então não apreciou o supracitado parecer apresentado pelo Relator, na legislatura passada, do qual é parte integrante o Substitutivo, tampouco apreciou as emendas ao Substitutivo.

Na atual legislatura, reaberto o prazo regimental para apresentação de emendas aos projetos de lei em apreciação, não foram apresentadas emendas.

Cabe, portanto, a este Relator manifestar-se a respeito do projeto de lei em epígrafe, de seus apensos, do Substitutivo apresentado, e das emendas ao Substitutivo.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Os projetos de lei em análise, principal e apensos, tratam sobre assunto de fundamental importância para todos nós, como consumidores de serviços públicos essenciais à manutenção da vida, dentre os quais se destaca o fornecimento de água, substância sem a qual o ser humano não sobrevive mais que alguns poucos dias. Quanto ao fornecimento de energia elétrica, gás e serviços de telefonia, podemos dizer que são quase tão essenciais quanto a água, especialmente considerando o estilo de vida do homem e da sociedade hoje em dia.

Em nossa atual sociedade, todos estes serviços se revestem de vital importância e são, em muitos casos, essenciais à própria manutenção da vida. Para ilustrar, citamos um exemplo que, embora seja extremo, é possível de ocorrer: o caso de uma pessoa que dependa de energia elétrica em sua casa para funcionamento de aparelho que esteja utilizando para tratamento médico com o objetivo de mantê-la viva. Mas não precisamos

ir tão longe, o que diriam os senhores do corte abrupto da energia elétrica de uma creche ou de um asilo de idosos, ou mesmo de uma empresa. Lembrando que todos estes são considerados consumidores dos serviços supracitados. Então, a importância do assunto é clara e de entendimento geral.

O CDC é uma lei que foi bem elaborada e é considerada uma das mais modernas e completas do mundo no que se refere à defesa e proteção dos direitos do consumidor. Por este motivo, é nosso dever zelar pela maior exatidão e coerência dos dispositivos que a compõem, para que permaneçam com a máxima lógica possível dentro do sistema de proteção do consumidor que o Código consagrou. Não obstante, como produto humano, o CDC padece de falhas, imprecisões e lacunas que, aos poucos, esta Casa poderá corrigir e preencher, com o devido auxílio da doutrina e jurisprudência existentes sobre o assunto. Dizendo da forma mais clara possível, acreditamos que não devemos transformar o CDC numa lei confusa e dispersa, sob pena de prejudicar o motivo básico de sua existência, qual seja, a proteção e defesa do consumidor.

Os contratos de fornecimento dos serviços de água, luz, gás e telefone são espécies de contratos de adesão e regulados pelo CDC, especificamente pelo seu art. 54. Além disso, o CDC dispõe que são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que contrariem o que está disposto no seu art. 51. Ainda, determina o art. 42 do CDC que o consumidor não será exposto ao ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça na cobrança de dívidas pelo fornecedor.

Utilizando estes dispositivos do CDC, entre outros, bem como normas constitucionais fundamentadas no princípio da dignidade humana, constante do art. 1º, III, da Constituição Federal, grande parte da jurisprudência em nosso País vem se manifestando favoravelmente ao consumidor em demandas relativas à prestação dos serviços públicos em foco.

A questão mais polêmica quanto ao fornecimento destes serviços é sobre a possibilidade de interrupção dos mesmos, pois questões periféricas, como as de aviso antecipado, pagamento de multas e cobranças indevidas são de mais fácil e consensual solução pelos nossos Tribunais. Os julgados na questão do corte são divergentes: o Superior Tribunal de Justiça – STJ – tem uma posição mais favorável ao consumidor, ou seja, no sentido de

que não deva ser permitido o corte, mesmo em caso de inadimplência; o Supremo Tribunal Federal – STF – tem uma posição que defende a necessária contrapartida de pagamento pelo serviço que é prestado.

Com referência a esta questão, não podemos deixar de lembrar que o próprio art. 4º, III, do CDC propugna, como um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, a “harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”.

Então, não é razoável esperar que o fornecimento dos serviços supracitados, embora essenciais, seja efetuado gratuitamente àqueles que não paguem pelos mesmos. Isto só seria possível se o Estado se propusesse a tal desiderato, ou seja, oferecer à população o fornecimento de água e luz, por exemplo, mesmo que em forma de cota mínima. No entanto, infelizmente e apesar da absurda carga tributária imposta a todos em nosso País, sabemos que não há vontade política e, talvez, nem capacidade econômica do Estado para cumprir tal objetivo. Por este motivo, não podemos levar esta hipótese adiante em nossa realidade atual e devemos reconhecer a necessidade de pagamento pela prestação dos serviços em foco.

Por outro lado, não podemos deixar ao arbítrio das empresas que fornecem tais serviços a determinação das regras quanto ao que fazer, quando do não pagamento pelo usuário, quanto ao momento da interrupção do serviço e quanto ao próprio modo de efetuar o serviço e o estabelecimento do nível de qualidade da prestação. Nesse sentido, já existe algum trabalho realizado pelas agências criadas para regular os serviços concedidos a particulares pelo Poder Público; no entanto, acreditamos que seja nossa tarefa fiscalizar e exigir um desempenho voltado para a proteção e defesa do consumidor por parte destas agências, que, por vezes, deixam a desejar neste aspecto.

Assim, vamos enfrentar, inicialmente, a questão do corte no fornecimento. Quando pode ser feito? No dia seguinte ao não pagamento da fatura? Um mês, dois ou três após o vencimento da primeira parcela inadimplida? Após trânsito em julgado de sentença condenatória do

consumidor em ação de cobrança, restando ao fornecedor a cobrança e execução da dívida por meio judicial? Nunca, devendo o fornecedor arcar com os eventuais prejuízos advindos da inadimplência?

Iniciamos nossas tentativas de resposta pela última das perguntas. Embora alguns defendam que o fornecedor jamais possa cortar o fornecimento do produto, pois para cobrança da dívida existe o meio judicial, não podemos concordar com esta alternativa, pelo simples fato de que muitas pessoas não têm o que ser penhorado em caso de execução. Ademais, há a questão relevante de que a Lei nº 8.009/90 proíbe o penhor do imóvel familiar, como também dos móveis que guarnecem a casa, ou seja, a execução não teria eficácia. Assim, em caso de não pagamento, se o fornecedor não puder efetuar em algum momento o corte no fornecimento do serviço até receber o seu pagamento, isto equivalerá a fornecer o serviço gratuitamente para sempre, o que implicará, por via de conseqüência, em óbvia inviabilidade econômica da empresa fornecedora.

Quanto à proibição de cortar o fornecimento do serviço, se a discussão sobre o débito estiver em juízo, acreditamos ser possível, tendo em vista que a decisão judicial pode concluir pela inexistência do inadimplemento; pela existência de débito em valor menor ou qualquer outra, mas reconhecendo a obrigação efetiva do pagamento; bem como pode concluir pelo valor certo e exato a pagar, mas que só existirá após a promulgação da respectiva sentença. No entanto, ao final da demanda, poderá o fornecimento do serviço ser cortado, caso o consumidor não pague o eventual débito no prazo que lhe for consignado.

Quanto ao prazo que a lei poderá definir para impedir as empresas fornecedoras de efetuar o corte no serviço, este deverá ser definido levando-se em conta critérios razoáveis e sociais da questão. Assim, permitir o corte após um ano de inadimplência seria abusivo para o fornecedor, da mesma forma que o corte após dez dias também é abusivo para o consumidor. Outra questão que importa para a definição deste prazo é a finalidade do consumo, se para fim domiciliar ou comercial. Além disso, mesmo que seja comercial, o estabelecimento inadimplente pode manter atividade vital para terceiros, como um hospital, por exemplo. Ou seja, a questão não é tão simples e, como em qualquer norma, muito será deixado a cargo da jurisprudência, quando o Poder Judiciário poderá estabelecer o que é razoável na infinidade de casos concretos que podem existir e que não estejam expressamente regulados em lei. Mas, pelo menos no que for possível, vamos estabelecer

alguma regra geral a ser seguida quanto a um prazo de carência a ser obedecido pelos fornecedores antes de interromperem o fornecimento do serviço.

Conforme o Substitutivo apresentado na legislatura passada, o corte no fornecimento dos serviços de água, luz e telefone fixo somente será permitido após 90 (noventa) dias, a contar da data do inadimplemento, para consumidores residenciais, e após 30 (trinta) dias, para consumidores comerciais, obrigando o fornecedor, em qualquer dos casos a emitir aviso de corte, no mínimo, 15 (quinze) dias antes da sua efetivação.

De acordo com o Substitutivo, no caso de gás canalizado e telefonia móvel, o tratamento deve ser diferenciado ao arbítrio dos fornecedores. No primeiro caso, porque o usuário que sofrer corte no fornecimento de gás poderá se utilizar de um botijão normal, como a grande maioria da população brasileira o faz, e, também, pelo fato de que, se beneficiarmos estes consumidores, por uma questão de isonomia deveríamos criar semelhante privilégio aos consumidores de gás em botijão. No segundo caso, porque o telefone móvel (ou “celular”), mesmo com toda sua popularidade, não pode ainda ser considerado serviço essencial, pois sempre há a possibilidade de utilização de um telefone fixo, mesmo que de uso público. Porém, nestes dois casos, gás e telefonia móvel, acreditamos que também seja importante o aviso prévio de, no mínimo, 15 (quinze) dias, antes de se efetuar o corte. Lembramos ainda que, de acordo com o art. 25, § 2º, da Constituição Federal, “cabe aos Estados explorar diretamente, ou mediante concessão, os serviços locais de gás canalizado, na forma da lei”, o que implica na impossibilidade de lei federal dispor especificamente sobre o assunto; podendo, porém, estabelecer normas gerais que protejam o consumidor, como as já existentes no CDC.

O Substitutivo contempla a idéia do projeto principal e do PL nº 1.768, de 2007, que obriga os fornecedores a informar o valor aferido na medição, no momento em que esta for realizada, para verificação posterior pelo consumidor, quando do recebimento da fatura.

A proposta, constante no Substitutivo, no PL nº 1.222, de 2007, no PL nº 2.095, de 2007, de se colocar o número telefônico da agência governamental reguladora do serviço específico e o telefone do Procon local na fatura de consumo enviada ao consumidor nos parece interessante. Por outro lado, a proposta, contida no PL nº 2.573, de 2007, de o número do telefone do Procon local constar nas notas fiscais emitidas pelo estabelecimentos

comerciais e prestadores de serviços parece-nos meritória, mas inadequada ao contexto de regulamentar unicamente a relação entre o consumidor e o fornecedor de serviços públicos.

Não aceitamos a idéia de cobrar pela taxa de restabelecimento do serviço, se este tiver sido cortado, quando for um consumidor “residencial” e, no caso de ser um consumidor “comercial”, podemos aceitar a cobrança de uma taxa de restabelecimento do serviço que não ultrapasse o valor do consumo mínimo mensal cobrado destes consumidores, pois tal taxa poderia servir de escape para formulação de uma espécie de “multa camuflada”.

Não acolhemos a proposta do Projeto de Lei nº 2.568, de 1996, por já estarem claramente dispostas, no CDC, as penalidades referentes ao descumprimento, dos fornecedores, quanto aos serviços que devem prestar, conforme o parágrafo único do art. 22 e o art. 56 e seus incisos, especialmente o inciso I deste artigo, que fala da multa como penalidade.

Por outra razão, não acolhemos a proposta do Projeto de Lei nº 4.158, de 1998, pois intenta atribuir multa sobre o valor devido ao fornecedor, quando este não cumprir com o que determina o caput do art. 22 do CDC. Como o caput do art. 22 fala de obrigação que o fornecedor tem, em geral, quanto aos serviços que presta, por claro equívoco de lógica, a proposta não faz sentido, pois a reparação de danos ao consumidor deve ser na exata extensão destes e não por “valor devido”, mesmo porque o consumidor pode sofrer danos sem estar devendo nada.

Quanto à proposta do Projeto de Lei nº 3.313, de 2000, que trata sobre danos morais e materiais, não acreditamos que seja interessante sua definição no âmbito do CDC, pois o sistema do CDC já determina a obrigação de indenizar; porém, no que se refere ao quanto e à forma da indenização, acreditamos ser melhor, mais flexível e provavelmente mais justo deixarmos esta questão ao arbítrio do Poder Judiciário nas questões em que for chamado a se manifestar.

Relativamente aos PLs. nº 2.998 e nº 2.999, ambos de 2008, pretendem regulamentar resoluções da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica. Em nosso entendimento, não cabe à lei ordinária regulamentar dispositivo infralegal.

Quanto ao Substitutivo em análise, verificamos que não propõe modificação do art. 22 do CDC, mas sim a elaboração de uma nova lei, em caráter complementar ao CDC, em que se trata da regulação dos serviços públicos de natureza continuada no tocante ao fornecimento de água, luz e telefone, prestados diretamente por órgãos públicos ou por empresas concessionárias da prestação de tais serviços, devido ao detalhamento específico que exige tal regulamentação, a exemplo do que ocorreu com os planos e seguros privados de assistência à saúde, regulamentados pela Lei nº 9.656, de 1998. Devemos dizer que concordamos com essa idéia, pois a Lei nº 8.078/90 deve manter-se uma lei geral a dispor sobre a proteção do consumidor, ao passo que questões afetas unicamente ao fornecimento de água, eletricidade e serviços de telefonia devem ser tratadas em lei específica.

Passamos então a nos manifestar a respeito das nove emendas apresentadas ao Substitutivo.

Quanto à Emenda nº 1, parece ter havido um equívoco de leitura de nossa redação para que se justifique a primeira parte da nova redação sugerida, pois colocamos duas alternativas para informar o consumidor sobre o quanto foi consumido por ocasião da leitura: ou uma notificação ou a própria conta, que, normalmente, já contém o valor e a quantidade consumida.

No que se refere à segunda parte da alteração proposta, consignação de prazo para os prestadores de serviço se adequarem à nova disposição, não achamos pertinente da forma como foi proposta, mas estaremos propondo na nova versão de nosso Substitutivo, após a avaliação destas emendas, prazos maiores do que os propostos no Substitutivo atual (vide arts. 9º e 10).

A Emenda nº 2 e a Emenda nº 3 têm por objetivo possibilitar a cobrança de taxa para restabelecimento do serviço, com as seguintes justificativas: 1) o consumidor adimplente terminará pagando caso o inadimplente não o faça; 2) que o “novo serviço” executado para restabelecimento do serviço cortado acarreta grande despesa ao fornecedor.

Não estamos de acordo com os argumentos apresentados, pois acreditamos que o custo do restabelecimento do serviço é, na verdade, insignificante, diante dos lucros obtidos com o fornecimento do serviço, e podem ser arcados pela prestadora. No caso da luz e água, em que

consiste o restabelecimento senão num simples ato de retirar um lacre ou conectar um fio, isto tudo feito por equipe que já se encontra na rua em serviço. Realmente não concordamos e vemos como possível a não cobrança de taxa de religação sem onerar os consumidores em geral.

Não somos favoráveis, também, ao proposto na Emenda nº 4, pois a primeira alteração proposta nesta emenda é inócua quando se refere a “clara identificação do consumidor”, coisa que em momento algum está impedida por nossa redação, cujo objetivo é de simplesmente oferecer ao consumidor a opção de falar com um atendente no primeiro menu de alternativas que lhe for apresentado.

Quanto à segunda alteração proposta na mesma Emenda nº 4, de possibilitar o atendimento por pessoa credenciada ou por funcionário do próprio fornecedor, também não nos parece conveniente, pois os serviços que estamos tratando são essenciais para a população e a terceirização do atendimento (pessoa credenciada) traz, de forma implícita, um menor compromisso do atendente com a fornecedora, o que representa, por via de consequência, um pior atendimento ao usuário.

Portanto, considerando ainda a possibilidade econômico-financeira dos prestadores manterem estes serviços, cremos que eles devam ser efetuados por funcionários contratados diretamente por estas empresas.

Frise-se que não somos contra, em absoluto, a existência dos “call-centers”, tão em voga no mercado de consumo atual, mas achamos que esta filosofia de atendimento não pode ser aplicada a serviços essenciais à população e prestados sob concessão do Poder Público, como os que estamos a tratar na presente proposição.

Para clarear o motivo de nossa proposta contrária à Emenda nº 4, lembramos que os sistemas montados para atendimento telefônico são, no mínimo, desumanos. Vejamos: primeiro o consumidor tem de identificar-se por meio de algum número, seja o CPF, o nº do contrato, o nº do telefone, ou outro qualquer, digitando este número no telefone do qual esteja mantendo contato; em seguida, é obrigado a ouvir uma série de possibilidades de atendimento, vamos pensar numa média de 6 (seis); então passa para outro menu (ou submenu) com outras tantas possibilidades de escolha; por fim, se tiver sorte da ligação não cair antes, consegue acesso ao atendimento pessoal.

Diga-se que a necessidade de falar com um atendente não é por gosto ou solidão sentida pelo consumidor, mas porque as opções que lhe foram apresentadas não resolveram seus problemas. Quando se consegue acesso a um atendente, a primeira coisa que este faz é pedir os dados de identificação do usuário-consumidor, aqueles mesmos dados que o consumidor teve de digitar no início do processo. Em seguida, com uma “boa-vontade fenomenal”, o atendente dita ao usuário-consumidor as regras do sistema que ele, consumidor, terá de seguir, pois não existe nada que possa mudar tais regras, com exceção, às vezes, feita à Justiça.

Finalmente, quanto a esta parte, imaginem os senhores um cidadão-consumidor-usuário que tenha de comunicar-se com a prestadora de serviço, perfazendo toda a “via crucis” supramencionada, em um telefone público.

Por isso tudo, voltamos a dizer: somos contrários à Emenda nº 4 apresentada.

A Emenda nº 5 soa para nós como uma forma disfarçada de elidir a proposta original, no momento em que delega ao “Poder Concedente ou órgão regulador” a tarefa de definir algo que seja essencial para o efetivo cumprimento da lei, no caso desta emenda o que venha a ser “atendimento telefônico típico”.

O prazo máximo que sugerimos para o tempo de espera de atendimento pelo consumidor é, por óbvio, para condições normais, das quais se excetuam os casos fortuitos e de força maior.

No entanto, ficar o prazo de atendimento ao arbítrio do órgão regulador não é algo que vemos em concordância com os interesses do consumidor, por paradoxal que possa parecer, pois estes órgãos foram criados, entre outras finalidades, também para proteger o interesse dos usuários. Infelizmente a prática tem demonstrado que não há zelo ou cuidado com os interesses e direitos do consumidor, caso contrário não seriam as operadoras de telefonia as campeãs de reclamação nos Procon’s em todo o país, apesar da existência da Anatel. Somos, também, contrários à Emenda nº 5 apresentada.

Na Emenda nº 6, mais uma vez, a proposta é delegar ao “Poder Concedente ou órgão regulador” a definição sobre se deve e como deve

ser feito eventual atendimento pessoal, fisicamente falando, aos consumidores. Nossa proposta definiu critérios razoáveis para implantação de postos de atendimento direto ao público, coisa que vemos como indispensável em respeito ao consumidor.

Na onda das privatizações e na busca crescente de lucros, objetivo lícito e transparente da iniciativa privada, foi esquecido o também claro e constitucional direito do cidadão brasileiro a um atendimento digno por sua condição, não somente de consumidor, mas sobretudo de ser humano. É um claro absurdo somente existirem dois caminhos para o consumidor trilhar em eventual reclamação: o primeiro, a “via crucis” do atendimento telefônico; o segundo, dirigir-se ao Poder Judiciário.

Repetimos, vemos como indispensável, mais uma vez considerando que os serviços em análise são essenciais, a existência de postos físicos de atendimento definidos em quantidade igual ou mais favorável ao consumidor do que a referida em nossa proposta, para que o consumidor possa tentar resolver suas questões em sede administrativa. Portanto, somos contrários à sexta emenda apresentada.

A Emenda nº 7 deseja incluir a expressão “consumo regular” no intuito de que possam ser cobrados valores relativos ao consumo com mais de noventa dias de atraso em casos de furto e fraude. Embora achemos que nestes casos a possibilidade de cobrança existirá sempre, independentemente da norma ora proposta, vamos acolher a sugestão e incorporá-la ao Substitutivo reformado e apresentado em anexo a este parecer.

A Emenda nº 8 diminui o prazo de proibição de corte de noventa para quarenta e cinco dias após o consumidor estar inadimplente, pois, na primeira hipótese, estaria afetado o equilíbrio econômico-financeiro da concessão. A nova proposta sugerida não é ruim, mas preferimos a nossa, que determina prazo de noventa dias para consumidores residenciais e trinta dias para consumidores comerciais, por uma simples razão: tentar não interromper os serviços essenciais, sobretudo de água e luz para as famílias brasileiras.

Lembramos que, neste relatório, já nos posicionamos contrários à impossibilidade eterna de corte no fornecimento de serviços por representar, aí sim, um desequilíbrio na relação jurídica de consumo em análise.

No entanto, a proposta de noventa dias nos parece razoável devido ao fato de ser possível que tanto um aperto financeiro temporário do consumidor quanto uma eventual falta de emprego o leve à indesejada inadimplência. Por isso, achamos ser este prazo razoável para que o consumidor e sua família possam achar alguma solução para o problema que estejam vivendo. É claro que ninguém vai deixar de pagar por pura vontade por três meses, pois após este período poderá ter o fornecimento do serviço interrompido e, de qualquer forma, terá de pagar o já consumido.

Outrossim, não são tantos os inadimplentes e nem sempre todos os inadimplentes estão nesta situação ao mesmo tempo para justificar um desequilíbrio econômico-financeiro da concessão. Assim, somos contrários a esta Emenda nº 8.

A Emenda nº 9 tem uma proposta razoável e pertinente, que melhor define o momento a partir do qual se contará o prazo para o restabelecimento do serviço após quitado o débito que originou o corte. Acatamos a sugestão e a incorporamos ao Substitutivo anexo.

Finalmente, consideramos importante inserir no Substitutivo um dispositivo que institua a obrigatoriedade dos prestadores de serviços de telefonia de fornecer, gratuitamente, ao consumidor aparelho, devidamente aferido pelo Inmetro, para registro e medição do tempo efetivamente utilizado nas ligações telefônicas, o qual permitirá ao usuário ter informação precisa, a qualquer dia, da utilização do serviço telefônico.

Diante do exposto, somos pela rejeição dos Projetos de Lei nº 2.568, de 1996; nº 4.158, de 1998; nº 3.313, de 2000; nº 2.573, de 2007; nº 2.998, de 2008; nº 2.999, de 2008; e das Emendas nº 1, nº 2, nº 3, nº 4, nº 5, nº 6 e nº 8 ao Substitutivo e pela aprovação dos Projetos de Lei nº 2.566, de 1996; nº 1.624, de 1996; nº 3.215, de 1997; nº 2.594, de 2000; nº 1.563, de 2003; nº 1.749, de 2003; nº 1.222, de 2007; nº 2.095, de 2007; nº 1.768, de 2007, do Substitutivo; e das Emendas nº 7 e nº 9 ao Substitutivo, na forma do novo Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em de de 2008

Deputado CELSO RUSSOMANNO
Relator

2008_9746_Celso Russomanno.doc

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.566, de 1996 **(Apensados os PL nº 1.624, 1996, nº 3.215, de 1997, nº 2.594, de 2000, nº** **nº 1.563, de 2003, e nº 1.749, de 2003; nº 1.222, de 2007; nº 2.095, de 2007;** **nº 1.768, de 2007)**

Dispõe sobre a proteção do consumidor quanto ao fornecimento dos serviços públicos de água, energia elétrica e telefonia.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a proteção do consumidor quanto ao fornecimento dos serviços públicos de água, energia elétrica e telefonia.

Parágrafo único. Os serviços de telefonia referidos no *caput* abrangem quaisquer de suas modalidades, podendo ser fixa, móvel pessoal, móvel celular, móvel rádio, bem como qualquer outra modalidade existente ou que venha a ser criada.

Art. 2º Os serviços públicos de fornecimento de água, energia elétrica e telefonia, prestados diretamente por órgãos públicos ou por empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos.

§ 1º Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 2º As faturas de consumo enviadas aos consumidores deverão conter, de forma clara e destacada, número telefônico de atendimento

ao consumidor da agência reguladora do respectivo serviço e do órgão público, estadual ou municipal, de defesa do consumidor.

Art. 3º No atendimento ao consumidor, os fornecedores dos serviços mencionados nesta lei deverão obedecer às seguintes determinações:

I – oferecer serviço de atendimento telefônico gratuito, tanto no que se refere ao atendimento quanto ao custo da própria ligação;

II – se o atendimento telefônico for realizado por meio de dispositivo eletrônico, deverá estar previsto, no primeiro menu de opções apresentado ao consumidor, uma opção de atendimento direto por atendente humano, funcionário do fornecedor, para esclarecimento pessoal dos pedidos, dúvidas ou reclamações do consumidor;

III – no atendimento telefônico, o tempo de espera entre o início da ligação e o efetivo atendimento do consumidor por atendente humano, quando requerido, não poderá ser superior a 5 (cinco) minutos, a contar do momento da escolha desta opção;

IV – manter em funcionamento local físico, com funcionários próprios, para atendimento pessoal ao consumidor em municípios com mais de 10.000 (dez mil) habitantes;

V – o atendimento pessoal ao consumidor, mencionado no inciso anterior, deverá ser prestado na proporção mínima de 1 (um) atendente para cada 10.000 (dez mil) usuários ou fração, em um ou mais locais físicos de atendimento;

VI – no atendimento pessoal, deverá ser disponibilizada senha para o atendimento, sendo que o tempo de espera entre a retirada da senha e o efetivo atendimento do consumidor não poderá ser superior a 15 (quinze) minutos.

Art. 4º Na prestação de serviços para o fornecimento de água e energia elétrica, deverão ser observadas as seguintes determinações:

I – o fornecedor deverá deixar documento de notificação da quantidade de consumo aferido na leitura do equipamento registrador ou a própria conta, no mesmo momento em que efetuar a leitura, para permitir a conferência pelo consumidor;

II – não poderão ser cobrados quaisquer valores, em determinada fatura, que sejam referentes a consumo cuja data seja anterior a 90 (noventa) dias, contados da data de vencimento da fatura, salvo nos casos de fraude ou roubo;

III – a interrupção do serviço por inadimplemento do consumidor somente poderá ser executada:

a) no caso de consumidor residencial, 90 (noventa) dias após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do corte com 15 (quinze) dias de antecedência;

b) no caso de consumidor comercial, 30 (trinta) dias após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do corte com 15 (quinze) dias de antecedência;

Art. 5º Na prestação de serviços de telefonia, em quaisquer de suas modalidades, deverão ser observadas as seguintes determinações:

I – não poderão ser cobrados quaisquer valores, em determinada fatura, que sejam referentes a consumo cuja data seja anterior a 60 (sessenta) dias, contados da data de vencimento da fatura;

II – a interrupção do serviço por inadimplemento do consumidor somente poderá ser executada 15 (quinze) dias após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do respectivo corte com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência;

III – as faturas enviadas ao consumidor deverão ser detalhadas e conter, no mínimo, as seguintes informações relativas às ligações efetuadas:

- a) data, hora e duração;
- b) localização de destino;
- c) número do telefone chamado;
- d) valor da tarifa por minuto;
- e) valor total cobrado por ligação.

Parágrafo único. O usuário de serviços de telefonia tem direito a aparelho, gratuito e aferido pelo Inmetro, para registro e medição, que lhe permita a verificação dos minutos efetivamente consumidos na utilização de

serviços de telefonia, independentemente das informações contidas nas faturas de cobrança apresentadas pelas respectivas prestadoras.

Art. 6º No caso de haver demanda judicial entre o consumidor e o fornecedor de quaisquer dos serviços dispostos nesta lei, o juiz, de ofício, poderá determinar a manutenção do serviço enquanto perdurar o litígio.

Art. 7º Fica proibida a cobrança de qualquer valor para restabelecimento do serviço, em caso de corte no fornecimento por inadimplência do consumidor, após a regularização do débito que ocasionou a interrupção ou em decorrência de ordem judicial.

§ 1º O restabelecimento dos serviços de que trata esta lei deverá ser efetivado em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da solicitação do consumidor ou da constatação de quitação do débito que ocasionou a interrupção ou da data da efetiva apresentação pelo consumidor de ordem judicial competente.

§ 2º É permitido ao fornecedor a cobrança de taxa de urgência para restabelecimento do serviço, na hipótese de ter sido solicitada a urgência pelo consumidor, devendo o restabelecimento ser efetuado no prazo máximo de 4 (quatro) horas, contado da solicitação pelo consumidor.

Art. 8º Aplica-se, no que couber e supletivamente a esta lei, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, especialmente no que se refere às sanções e penalidades nos casos de descumprimento do disposto nesta lei.

Art. 9º São consignados os seguintes prazos para o cumprimento do que determina o art. 3º desta lei:

a) 90 (noventa) dias, após a data de publicação desta lei, no caso dos incisos I e II;

b) 180 (cento e oitenta) dias, após a data de publicação desta lei, no caso dos incisos III e IV.

Art. 10. Esta lei entra em vigor após decorridos 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em de de 2008

Deputado CELSO RUSSOMANNO
Relator