

CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.432, DE 2012

Modifica a Lei nº 8.078, de 1990, definindo prazo de restabelecimento de serviço nos casos que especifica.

Autora: Deputada ÉRIKA KOKAY

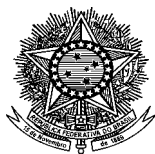
Relatora: Deputada IRACEMA PORTELLA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.432, de 2012, de autoria da deputada Érika Kokay, determina que, no caso da ocorrência de suspensão de serviço contínuo, por motivo alheio à vontade do consumidor, o prazo para o reestabelecimento será de, no máximo, 24 horas, contado da apresentação de reclamação pelo usuário.

Também determina a aplicação da pena de detenção de três meses a um ano além de multa de um mil reais, por dia de atraso, ao fornecedor de serviços que deixar de restabelecer o serviço suspenso à revelia do consumidor.

Para tais propósitos, altera os artigos 14 e 51 e inclui o artigo 66-A, todos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC).



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Na justificação apresentada, a autora salienta a vertiginosa expansão das reclamações dos consumidores de serviços públicos prestados sob concessão ou autorização. Entre as reclamações mais frequentes, está a morosidade no restabelecimento da conexão em decorrência de algum incidente técnico.

Conclui pela necessidade da adoção de medidas para favorecer relação mais respeitosa entre as operadoras de serviços e os consumidores.

Nos termos regimentais (art. 24, II), compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição.

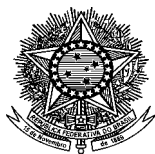
II – VOTO DA RELATORA

Consideramos o projeto em apreciação oportuno e conveniente em defesa do consumidor, cuja vulnerabilidade no mercado de consumo é reconhecida pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, inciso I, *in verbis*:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/03/1995)

.I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor.

.....”



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Esta vulnerabilidade evidencia-se no relacionamento dos consumidores com as prestadoras de serviços contínuos, especialmente telefonia, *internet* e televisão por assinatura, serviços estes que normalmente são oferecidos mediante contratos de adesão. A interrupção desses serviços por problemas técnicos e a demora no restabelecimento têm causado frequentes transtornos aos consumidores.

Entretanto, entendemos por rigor excessivo considerar o descumprimento da norma, ora proposta, como infração penal. As sanções administrativas estabelecidas pelo CDC, em seu art. 56, são mais compatíveis com a infração objeto da proposição em exame.

Neste contexto, sugerimos a exclusão ao artigo 4º do projeto em apreciação, o que não prejudica a sua eficácia. Como este propõe alterações na Lei nº 8.078/90, as penalidades nela estabelecidas por infrações a todos seus dispositivos aplicam-se automaticamente às disposições do projeto em exame.

Pelo acima exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.432, de 2012, com a inclusão da emenda supressiva anexa.

Sala da Comissão, em de de 2012

Deputada IRACEMA PORTELA (PP-PI)
Relatora