



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

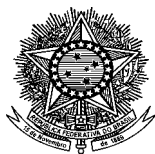
I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.432, de 2012, de autoria da ilustre 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).

Na justificção apresentada, a Autora salienta a vertiginosa expansão das reclamações dos consumidores de serviços públicos



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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:

.....”

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.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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
Relatora



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.

EMENDA SUPRESSIVA DA RELATORA

Suprima-se o art. 4º do projeto de lei em epígrafe.

Sala da Comissão, em de de 2012

Deputada IRACEMA PORTELA (PP-PI)
Relatora