

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI N° 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
Relator: Deputado PAULO PIMENTA

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.432, de 2012, de autoria da nobre deputada Érika Kokay, determina que, ocorrendo a suspensão de serviço contínuo, por motivo alheio à vontade do consumidor, o prazo para o reestabelecimento fica limitado a vinte e quatro horas, contado da apresentação de reclamação pelo usuário.

Igualmente determina a aplicação da pena de detenção de três meses a um ano, bem como 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 justificação a autora frisa o grande número de reclamações dos usuários dos serviços públicos prestados sob concessão ou autorização, nos quais a relação de consumo é regulada por contratos de adesão. Entre as reclamações mais frequentes, está a morosidade no restabelecimento dos serviços.

Conclui salientando a necessidade de criar medidas que estimulem a 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 DO RELATOR

Analisamos o projeto da nobre deputada Érika Kokay e podemos observar que trata-se de proposta oportuna e conveniente em defesa do consumidor brasileiro, sendo este considerado vulnerável nos termos do Artigo 4º, inciso I da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Proteção e Defesa do Consumidor, 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 e a demora no restabelecimento são os transtornos mais frequentes aos consumidores.

Porém, consideramos demasiado rigor na norma estabelecida no artigo 4º da presente proposição, onde determina como infração penal o seu descumprimento, além disso, as sanções administrativas estabelecidas pelo art. 56 do CDC são compatíveis com a infração objeto da proposição em exame. O que observamos atualmente é a falta de cumprimento das normas existentes pelos órgãos responsáveis e não a ineficácia destas.

Nesta senda, sugerimos a exclusão do artigo 4º do projeto em apreciação, bem como o acréscimo dos termos, “salvo caso de força maior”, ao final do parágrafo 1º-A que estipula o artigo 2º do presente projeto.

Pelo acima exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.432, de 2012, com as alterações sugeridas nas emendas que seguem.

Sala da Comissão, em ____ de março de 2013.

Deputado PAULO PIMENTA (PT-RS)
Relatora