

## **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:** Dep. ÉRIKA KOKAY

**Relator:** Dep. PAULO PIMENTA

**Relator Substituto:** Dep. FERNANDO COELHO FILHO

#### **I – RELATÓRIO**

Em reunião ordinária deliberativa realizada hoje, em decorrência da ausência momentânea do Relator, Dep. Paulo Pimenta, tive a honra de ser designado Relator Substituto da presente proposição e acatei na íntegra o seguinte parecer do Nobre Parlamentar.

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 07 de agosto de 2013.

Deputado **FERNANDO COELHO FILHO**  
Relator

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **PROJETO DE LEI, N.<sup>º</sup> 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

### **EMENDA SUPRESSIVA**

Suprime-se o artigo 4º do Projeto de Lei N.<sup>º</sup> 3.432, de 2012.

### **JUSTIFICATIVA**

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.

Sala da Comissão, em 07 de agosto de 2013.

Deputado **FERNANDO COELHO FILHO**

Relator

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **PROJETO DE LEI, N.<sup>º</sup> 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

### **EMENDA ADITIVA**

Acrescente-se á parte final do parágrafo 1º do artigo 2º, do Projeto de Lei N.<sup>º</sup> 3.432, de 2012 a seguinte expressão, “salvo caso de força maior”, ficando o texto da seguinte forma:

*“Art. 2º O artigo 14 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com as seguintes alterações:*

*“Art. 14 .....*

*.....*

*§ 1º-A Ocorrendo suspensão de serviço contínuo por motivo alheio à vontade do consumidor, o prazo de restabelecimento fica limitado a vinte e quatro horas, contadas da apresentação de reclamação pelo usuário, salvo caso de força maior.”*

*.....(N R)”.*

### **JUSTIFICATIVA**

O consumidor é considerado a parte vulnerável na relação comercial com as prestadoras de serviços contínuos, especialmente telefonia, onde este serviço é normalmente oferecido mediante contrato de adesão. A interrupção deste serviço e a demora no restabelecimento são os transtornos mais frequentes aos consumidores.

Porém, há situações em que é impossível o retorno do serviço no prazo estipulado neste Projeto de Lei, que são os casos de força maior.

Nos últimos anos testemunhamos diversas catástrofes em nosso país, enchentes, temporais, deslizamentos, etc. Nestes casos as operadoras ficam impossibilitadas de retomar os serviços no prazo de 24 horas, sendo viável considerar estas situações para não corrermos o risco de gerar demandas judiciais desnecessárias.

Para ilustrar melhor nossa justificativa segue o conceito de força maior:

**“Força maior**

Inevitabilidade de consequências de uma conduta humana ou fenômeno da natureza. Distingue-se do caso fortuito porque este é sempre resultante da ação do homem e os efeitos são imprevisíveis. A força maior relaciona-se com a inevitabilidade, ao passo que a nota fundamental do caso fortuito é a imprevisibilidade.

Força maior (direito civil) - É um acontecimento relacionado a fatos externos, independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações. Esses fatos externos podem ser: ordem de autoridades (fato do princípio), fenômenos naturais (raios, terremotos, inundações, etc.) e ocorrências políticas (guerras, revoluções, etc.). Ver art. 393 do Código Civil<sup>1</sup>.

Sala da Comissão, em 07 de agosto de 2013.

Deputado **FERNANDO COELHO FILHO**

Relator