

(Do Sr. Heuler Cruvinel)

Dispõe sobre o funcionamento dos postos de atendimento presencial das empresas concessionárias de serviços públicos essenciais e dá outras providências.

O congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica assegurado ao consumidor o atendimento presencial nas unidades de concessionárias de serviços de fornecimento de água e energia, aos sábados, no horário compreendido entre 08:00h e 14:00h.

Parágrafo Único – As concessionárias citadas no caput deverão prestar o atendimento ao público de forma gratuita e através de senha, por ordem de chegada, respeitado o atendimento preferencial estabelecido em Lei.

Art. 2º O prazo para adequação das novas medidas, pelas concessionárias de serviços públicos será de 180 (cento e oitenta) dias, a partir da publicação desta Lei.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará a concessionária ao pagamento de multa.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

É de salutar importância que os consumidores tenham o devido conhecimento de seus direitos no que diz respeito à prestação de serviços públicos, sobretudo quando tais serviços são prestados sob o regime de concessão e permissão de serviço público (como por exemplo, os serviços de fornecimento de energia elétrica ou de abastecimento de água), pelos quais as concessionárias e permissionárias são devidamente remuneradas por intermédio de tarifas pagas pelos usuários.

Em regra, os serviços públicos são prestados diretamente pelo Estado, através de seus órgãos e agentes, e são custeados pelos impostos que os administrados pagam ao Fisco, como nos casos dos serviços de saúde e de segurança pública. Entretanto, a execução de alguns serviços, é delegada a entes privados, que o exercem em nome próprio, por sua conta e risco.

Não obstante estejamos diante da prestação de um serviço público, a relação é de consumo, uma vez que é remunerada por intermédio de tarifa, e o Código de Defesa do Consumidor deverá ser aplicado, podendo o usuário, ou até mesmo – em alguns casos – o terceiro não-usuário do serviço, que se sentir prejudicado, pleitear judicialmente reparação por danos sofridos em decorrência de condutas dessas empresas.

Nesses casos, a responsabilidade das concessionárias e permissionárias de serviço público é objetiva, consoante disposição expressa do art. 37, § 6º da CF/88 e art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade é dita objetiva, na medida em que o dano causado ao consumidor deve ser reparado independente de culpa da entidade prestadora do serviço. Se houve dano ao consumidor, não importe se a concessionária agiu com dolo ou culpa, o consumidor deverá ser reparado, salvo algumas exceções expressamente previstas em lei.

Nesse contexto, conforme disposto no art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, os serviços prestados por estas entidades deverão obedecer aos princípios da adequação, eficiência, segurança, e em relação aos essenciais, o da continuidade. Quando a pessoa jurídica de direito privado prestadora do serviço viola tais princípios e causa dano ao consumidor, é indiscutível que esse faz jus a uma reparação pelo dano sofrido.

Apesar de todo este arcabouço jurídico-protetivo, são inúmeras as reclamações dos consumidores relacionadas à má prestação de serviço, sobretudo por parte de operadoras de energia elétrica e abastecimento de água.

Diante desta situação, um grande problema aflige o consumidor, quando necessita de disponibilizar os serviços descritos no texto de Lei aos sábados, eis que as unidades de atendimentos não abrem ao público, adiando um problema que poderia ser prontamente resolvido, para o próximo dia útil, impondo uma espera imotivada. Na maioria dos casos, a necessidade de se manter aberta a loja presencial é justificada pelo fato de que a grande maioria dos titulares dos serviços contratados trabalha nos dias úteis e não podem obter as informações que necessitam.

Devemos proporcionar aos consumidores desses serviços, uma solução rápida ao seu problema, devido se tratar de serviço essencial, acredito, ainda, que esta proposição proporcionará a população maior comodidade, facilidade e celeridade, obrigação do prestador de serviço delegado.

Por fim, dada à relevância do tema é que ora apresentamos esta proposição, esperando contar com o indispensável apoio dos nossos ilustres pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2015.

Deputado Federal HEULER CRUVINEL