



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº DE 2014.

(Do Sr. Ricardo Izar)

Requer a realização de Audiência Pública, no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor, com a presença dos representantes das agências reguladoras federais, a fim de debater sobre o papel das agências reguladoras, sua neutralidade e a ausência de uma política institucionalizada de defesa do consumidor.

Senhor Presidente:

Requeiro a Vossa Excelência, nos termos dos artigos 24, III, 255 e 256 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), que ouvido o Plenário desta Comissão, sejam adotadas as medidas necessárias para a realização de Audiência Pública objetivando debater o papel das agências reguladoras, sua neutralidade e a ausência de uma política institucionalizada de defesa do consumidor.

Nesse contexto, apresentamos os nomes das seguintes entidades a serem convidadas a compor a mesa de debates:

- **Conselho Nacional de Justiça, Presidência** – Supremo Tribunal Federal, Anexo I, Praça dos Três Poderes, S/N, Brasília (DF), CEP 70760-542 (telefone: 61-2326.5000);
- **Ministério Público Federal, Procuradoria Geral dos Direitos do Cidadão** – SAF Sul, Quadra 4, conjunto “C”, bloco “B”, sala 304, Brasília (DF), CEP 70050-900 (telefone: 3105.6001);
- **Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, Diretoria** - Esplanada dos Ministérios,



CÂMARA DOS DEPUTADOS

bloco “T”, Ministério da Justiça, 5º andar, sala 520, Brasília (DF), CEP 70064-900 (telefone 61-2025.3105);

- **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Presidência do Conselho Diretor** - SAUS, Quadra 06, bloco “H”, 9º andar, Brasília (DF), CEP 70070-940 (telefone: 61-2312.2003);
- **Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Presidência** - SGAN 603, módulo “J”, Brasília (DF), CEP 70830-110 (telefone: 61-2192.8600);
- **Agência Nacional de Águas (ANA), Presidência** - Setor Policial, área 5, Quadra 3, bloco “B”, Brasília (DF), CEP 70610-200 (telefone: 61-2109.5400);
- **Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), Presidência** – Setor de Clubes Esportivos Sul – SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla, Polo 8, Brasília (DF), CEP 70200-003 (telefone: 61-2029.6100);
- **Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ, Presidência** – SEPN, quadra 514, conjunto “E”, ed. ANTAQ, Brasília (DF), CEP 70760-545 (telefone: 61-2029.6500);
- **Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Presidência** – Setor Comercial Sul, Quadra 09, lote “C”, Ed. Cidade Corporate, torre “A”, Brasília (DF), CEP 70308-200 (telefone: 3314.4105);
- **Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), Presidência** – SGAN 603, módulo I, Asa Norte, Brasília (DF), CEP 70830-902 (telefone: 61-3426.5199);

JUSTIFICAÇÃO

O modelo de oferta de serviços públicos de forma intervencionista na economia, adotado pelo Estado brasileiro em consequência do crescimento desenfreado de sua máquina estatal, gerou a necessidade da venda de ativos



CÂMARA DOS DEPUTADOS

decorrente do conseqüente déficit fiscal, fato que foi a mola propulsora do Programa Nacional de Desestatização (Lei nº 8031/90 alterada pela Lei nº 9491/97), marco inicial do atual modelo regulatório, controlado e fiscalizado pelas agências setoriais.

A quebra de paradigma quanto à redefinição do papel do Estado se deveu, principalmente, à necessidade de zelar pela busca do bem estar social: migramos de um Estado fortemente intervencionista (1978/1990) para um Estado regulador (1990/1997).

Nesse contexto, as agências reguladoras são um importante instrumento de atuação estatal, com relativa autonomia para intervir no domínio econômico de modo a promover desenvolvimento setorial, por meio do fortalecimento da competição na esfera privada da economia, criando procedimentos de controle capazes de devolver à sociedade a preservação do interesse público, alavancando, por conseguinte, o desenvolvimento econômico.

Com previsão constitucional expressa, nos artigos 21, XI e 177, §2º, III, tais autarquias, de natureza especial, foram dotadas de personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, exatamente para ter a necessária independência e autonomia, não só na promoção da necessária segurança jurídica setorial nas concessões, permissões e autorizações, mas principalmente para assegurar uma adequada, eficiente, segura e continua prestação dos serviços públicos ao usuário/consumidor. Prova disso é o fato de os órgãos públicos, por si ou suas empresas estarem sujeitos à esfera de aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (art. 22).

Lamentavelmente, hoje, diversas matérias jornalísticas dão conta de que ao redor do país, inúmeros consumidores usuários dos serviços de públicos concedidos são vítimas, reiteradamente, de verdadeiro descaso quanto às suas reclamações sobre a qualidade da prestação daqueles serviços, mesmo pagando, em alguns setores (exs: energia elétrica e telecomunicações), as tarifas mais caras do mundo¹.

¹<http://www.jb.com.br/economia/noticias/2013/10/12/brasileiro-paga-precos-exorbitantes-por-servicos-basicos/>
<http://br.reuters.com/article/domesticNews/idBRSP99700520131008>
<http://jornalggn.com.br/noticia/industria-brasileira-paga-a-11%C2%AA-tarifa-de-energia-mais-cara-do-mundo>



Passadas quase duas décadas da criação dos marcos regulatórios setoriais, o Brasil, infelizmente, ainda mantém uma estrutura tarifária elevadíssima (baseada nos custos de implantação de infraestrutura à época da privatização) e uma qualidade ruim na prestação de serviços públicos, mesmo considerando os ditames contidos nos incisos XI e XII alíneas “a”, “b”, “c”, “d”, “e”, “f” do artigo 21 da nossa Constituição (EC nº 08/95), o qual dispõe que os serviços públicos são essenciais e, portanto, mesmo os prestados em regime privado, devem ter preços módicos de modo a garantir a democratização do acesso.

De acordo com estudos setoriais, é injustificável a atual estrutura tarifária de preços cobrados dos milhões de consumidores brasileiros, em especial os de baixa renda, porquanto estão sujeitos ao descaso e às violações de seus direitos, dado a falta de investimentos na estruturação dos setores, seja na área de cobertura de serviços, seja, em especial, na área de atendimento ao usuário e afins; fato exposto pelo número claramente insuficiente de postos de atendimento ao público, nos centros urbanos ao redor do país.

Vale ressaltar que, nos marcos regulatórios setoriais, esta expresso que o direito de exploração da infraestrutura pública, pela iniciativa privada, esta diretamente condicionada ao cumprimento da função social dos serviços públicos concedidos. Desse modo, e considerando que serviços são, como dito alhures, de titularidade da União (o que revela seu caráter público), a atuação da iniciativa privada nos setores econômicos não pode explorar as infraestrutura de redes contrariando as finalidades de democratização do acesso, universalidade e modicidade tarifária.

Apesar das inúmeras reuniões e audiências públicas realizadas na Câmara dos Deputados no passado recente e, em especial, nessa Comissão de Defesa do Consumidor, nenhuma delas trabalhou com a contraposição efetiva e objetiva de dados entre os órgãos de proteção e defesa do consumidor, os juizados do judiciário e as agências reguladoras setoriais, na busca não por mapear o já sabido, mas verdadeiramente realizando um mapeamento e análise do cenário atual que resulte em um verdadeiro Termo de Ajustamento de Conduta das agências reguladoras de serviços públicos perante o Poder Legislativo e a sociedade civil, em prol de uma verdadeira política institucionalizada de defesa do usuário/consumidor.



Ressalto que não se está buscando com a presente proposição uma caça às "bruxas", ou mais uma medida paliativa, ao contrário disso, objetivamos criar um ambiente de cooperação mútua, onde a iniciativa ora requerida de buscar discutir o papel das agências no controle dos serviços públicos concedidos possa gerar o início efetivo de um diálogo permanente e produtivo entre elas, os órgãos de proteção e defesa dos consumidores e a sociedade civil organizada (3º setor), sob o monitoramento constante do Poder legislativo e com apoio do Ministério Público e do Poder Judiciário. Cremos que iniciativa assim jamais fora tentada antes.

Analisar e propor soluções para mitigação real dos problemas enfrentados pelos consumidores, são as sugestões. Para tanto, apresentamos os seguintes subitens a serem debatidos, sem prejuízo de outros tantos que possam ser sugeridos pelos meus nobres pares nessa comissão:

- 1) Incentivos governamentais à ampliação de postos de atendimento presencial ao consumidor pelas concessionárias de serviços públicos;
- 2) Melhor capacitação de atendentes nas centrais de atendimento à distância (sugestão da realização de provas periódicas aos funcionários de *call center*, realizadas por funcionários das agências reguladoras e do DPDC/MJ, sobre os motivos ofensores dos serviços mapeados nestes órgãos);
- 3) Criação de centros de mediação e arbitragem em locais públicos de grande circulação de pessoas (ex: rodoviárias, fóruns, assembleias legislativas, etc), com a presença de membros do Poder Judiciário, PROCONs, agências reguladoras e concessionárias;
- 4) Encaminhamento de relatórios semestrais ao Congresso Nacional, apresentando dados sobre a evolução das reclamações setoriais e as ações de contingenciamento dos problemas relatados;
- 5) Monitoramento permanente das ações de fiscalização das agências reguladoras quanto aos procedimentos administrativos por descumprimento de obrigações legais; volume de processos judiciais setoriais; e a quantidade de reclamações do setor junto aos PROCONs regionais;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

6) Criação de Cadastro Positivo das concessionárias de serviços públicos que melhor cumprem as normas do CDC (art. 22) e a regulamentação setorial de qualidade e acessibilidade aos serviços concedidos;

7) Maior e melhor divulgação pública das listas de concessionárias mais demandadas nos PROCONs e agências reguladoras pelos consumidores usuários, quanto aos serviços públicos e afins.

Isso posto, baseado nas razões mencionadas alhures e em nossa missão legal constante do artigo 58 § 2º inciso II da Constituição Federal e artigo 32, inciso V, alíneas “a”, “b”, e “c”, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), apelo aos meus pares para que, unidos, realizemos esta ação de inegável relevância e urgência social e econômica, no âmbito da proteção e defesa dos consumidores usuários dos serviços públicos concedidos no Brasil.

Sala das Sessões, de abril de 2015.

Deputado RICARDO IZAR
PSD/SP