



PROJETO DE LEI Nº 2.566, de 1996

(Apensados os PL nº 1.624, de 1996; nº 2.568, de 1996; nº 3.215, de 1997; nº 4.158, de 1998; nº 2.594, de 2000; nº 3.313, de 2000; nº 1.563, de 2003; nº 1.749, de 2003; nº 1.222, de 2007; nº 1.768, de 2007; nº 2.095, de 2007; nº 2.573, de 2007; nº 2.998, de 2008; e nº 2.999, de 2008)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Autor: SENADO FEDERAL

Relator: Deputado JORGE TADEU MUDALEN

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.566, de 1996, originário do Senado Federal, apresentado naquela Casa Legislativa pela nobre Senadora Marina Silva, sugere a adição de um novo parágrafo ao art. 22 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), para obrigar os órgãos e entidades que prestam serviços de medição periódica dos consumos de água, luz, gás e outros serviços públicos de que trata o art. 22 a fornecer, no momento da medição, comprovante da quantidade consumida ou do consumo mínimo.

À proposição principal, foram apensadas 14 outras proposições, que passamos a descrever:

- Projeto de Lei nº 1.624, de 1996, do Deputado Chicão Brígido, que propõe a inclusão de parágrafo no art. 22 do CDC, obrigando a



comunicação de corte dos serviços com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência.

- Projeto de Lei nº 2.568, de 1996, do Deputado Serafim Venzon, que determina que qualquer transgressão cometida pelo Estado ou seus agentes, no que se refere à prestação de serviços públicos de água, luz, transporte, dentre outros, sujeitará o infrator às multas previstas no CDC.
- Projeto de Lei nº 3.215, de 1997, do Deputado João Faustino, que propõe a inclusão de 5 (cinco) novos parágrafos no art. 22 do CDC dispondo o seguinte:
 - 1) os serviços públicos de natureza continuada (água, luz, gás e outros) só poderão ser suspensos após o vencimento de duas parcelas consecutivas e com aviso para liquidação do débito em 15 (quinze) dias; 2) obriga o fornecedor a interromper o serviço quando do não pagamento da terceira parcela consecutiva, sob pena de não receber as não pagas posteriores a esta, caso o serviço continue a ser prestado; 3) obriga os fornecedores a parcelar em até 10 (dez) vezes os débitos atrasados, efetuando o restabelecimento do fornecimento do serviço; 4) obriga o restabelecimento imediato do serviço se a demanda for a juízo; 5) determina que a taxa de restabelecimento do serviço não poderá ser superior ao valor mínimo cobrado como consumo mensal.
- Projeto de Lei nº 4.158, de 1998, do Deputado Marcos Vinícius de Campos, que propõe alteração do parágrafo único do art. 22 do CDC, com a intenção de obrigar os fornecedores ao pagamento do triplo do valor devido, a título de indenização, quando estes não cumprirem com o que dispõe o *caput* daquele artigo.



- Projeto de Lei nº 2.594, de 2000, do Deputado Glycon Terra Pinto, que propõe que as empresas concessionárias dos serviços públicos de água, luz e telefone sejam obrigadas a avisar o usuário com 30 (trinta) dias de antecedência, antes do envio da cobrança do valor devido ao Judiciário, assegurando a possibilidade de o usuário pagar, sem qualquer acréscimo, o valor devido no prazo supracitado.
- Projeto de Lei nº 3.313, de 2000, do Deputado José Carlos Coutinho, que propõe modificações no sentido de regular a indenização por danos materiais ou morais, incluindo parágrafos no art. 22 do CDC. Em caso de danos materiais: 1) indenização no valor equivalente ao do conserto do bem danificado; 2) se não for possível o conserto, a indenização deve ser equivalente a outro, igual ou similar, independentemente do tempo de uso do bem danificado. Em caso de danos morais: 1) indenização no valor de 20% (vinte por cento) do valor do bem por semana de atraso no conserto, até o limite de duas semanas; 2) indenização no valor de 50% (cinquenta por cento) do valor do bem por mês de atraso no conserto, até o limite de três meses; 3) indenização de dez a cem vezes o valor do bem, mais despesas, quando o dano atinge, também, o consumidor; 4) determina que, se não houver acordo extrajudicial quanto às indenizações mencionadas, o fornecedor fica obrigado à multa de 5 (cinco) vezes o valor do bem.
- Projeto de Lei nº 1.563, de 2003, da Deputada Vanessa Grazziotin, que propõe a inclusão de um novo art. 22-A na Lei 8.078, de 1990, obrigando as concessionárias de serviço público a fazerem constar, com destaque, nas faturas enviadas a seus clientes, os números de telefone do serviço



de atendimento da respectiva agência reguladora do serviço e do órgão estadual de defesa do consumidor.

- Projeto de Lei nº 1.749, de 2003, do Deputado Carlos Nader, que propõe a inclusão de um novo parágrafo ao art. 22 do CDC de mesmo teor que proposto pelo projeto principal.
- Projeto de Lei nº 1.222, de 2007, que pretende acrescentar artigo à Lei nº 8.078, de 1990, para obrigar as empresas concessionárias de serviços de telefonia e energia elétrica a inscreverem, com destaque, nas faturas de consumo enviadas aos consumidores, o telefone de atendimento ao consumidor da respectiva agência reguladora, bem como o telefone do PROCON de cada estado.
- Projeto de Lei nº 1.768, de 2007, do Deputado José Eduardo Cardozo, que intenta modificar a Lei nº 8.987, de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão de serviços públicos, para estabelecer o direito de o usuário de serviço público faturado com base em medição periódica receber cópia da leitura efetuada, na ocasião da realização da medição.
- Projeto de Lei nº 2.095, de 2007, do Deputado Antonio Carlos Magalhães Neto, que propõe alterações nas Leis nº 8.987, de 1995, e nº 9.472, de 1997, que dispõem respectivamente sobre o regime de concessão de serviços públicos e sobre a organização dos serviços de telecomunicações, no intuito de fazer constar das contas de cobrança de serviços um número de telefone mediante o qual o usuário possa obter informações e registrar reclamações referentes aos serviços recebidos.
- Projeto de Lei nº 2.573, de 2007, do Deputado Eliene Lima, que obriga os estabelecimentos comerciais a fazerem constar das notas fiscais o telefone e o endereço do órgão de estadual de proteção do consumidor.



- Projeto de Lei nº 2.998, de 2008, da Deputada Cida Diogo, que pretende alterar a supracitada Lei nº 8.987, de 1995, de modo que a fatura de serviço enviada ao consumidor contenha o texto da Resolução Normativa ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004, para informar o consumidor do seu direito de receber indenização por dano em aparelho elétrico causado por perturbação no fornecimento de energia elétrica.
- Projeto de Lei nº 2.999, de 2008, da Deputada Cida Diogo, que regulamenta o disposto nos incisos I e II do art. 11 da Resolução Normativa da ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004.

Foi bastante longa a tramitação destas proposições nesta Casa. A proposição principal foi distribuída, em 1996, para as Comissões de Defesa do Consumidor, para análise de mérito, e de Constituição e Justiça e de Cidadania, para exame de admissibilidade. Ao longo dos anos, foi seguidamente recebendo despachos de apensação dos Projetos de Lei já descritos anteriormente. Em 2008, foi redistribuída, mediante novo despacho da Mesa Diretora, com determinação para que a Comissão de Minas e Energia se manifestasse antes da Comissão de Defesa do Consumidor. Em 2011, a Comissão de Minas e Energia votou pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.566, de 1996, na forma de Substitutivo, e rejeitou as demais proposições. Ao retornar à Comissão de Defesa do Consumidor, as proposições receberam diversos pareceres, sendo o último do nobre Deputado Sérgio Brito, mas nenhum acabou sendo apreciado. Neste ano de 2015, a proposição principal recebeu nova redistribuição, determinando sua apreciação nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática. Foi aberto o prazo de cinco sessões em 12 de maio de 2015, aqui na CCTCI, para a apresentação de emendas à matéria. Esgotado o prazo, não foram apresentadas emendas.

Cabe, regimentalmente, a esta Comissão manifestar-se sobre o projeto de lei em epígrafe e seus apensos, tudo sobre a ótica do que prescreve o inciso III do artigo 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.



II - VOTO DO RELATOR

Inicialmente, gostaríamos de ressaltar que, no período de tramitação na Comissão de Defesa do Consumidor, a matéria foi exaustivamente analisada, com a apresentação de vários pareceres pelos nobres Deputados Celso Russomanno, Dimas Ramalho, Isaías Silvestre e Sérgio Brito. As consolidações apresentadas pelo Deputado Sérgio Brito, último relator naquela Comissão, agruparam as contribuições dos parlamentares que o antecederam, com o que concordamos, no mérito. Assim, pedimos licença aos parlamentares anteriormente mencionados, para apresentar a mesma redação do voto do último parecer exarado na Comissão de Defesa do Consumidor como nosso parecer, incluindo o Substitutivo apresentado, com pequenos ajustes para adequá-lo à realidade atual dos serviços de telecomunicações, que detalharemos mais adiante neste Voto.

Os projetos de lei em análise, principal e apensos, tratam da prestação de serviços públicos essenciais à manutenção da saúde e da vida da população, dentre os quais se destaca o fornecimento de água, substância sem a qual o ser humano não sobrevive. Quanto ao fornecimento de energia elétrica, gás e serviços de telefonia, podemos dizer que são quase tão essenciais quanto à água, especialmente considerando o estilo de vida do homem urbano e da sociedade hoje em dia.

Em nossa sociedade, esses serviços se revestem de vital importância. Para ilustrar, citamos um exemplo que, embora seja extremo, é possível de ocorrer: o caso de uma pessoa que dependa de energia elétrica em sua casa para funcionamento de aparelho que esteja utilizando para tratamento médico com o objetivo de mantê-la viva. Mas não precisamos ir tão longe; poderia se dizer o mesmo do corte abrupto da energia elétrica de uma creche ou de um asilo de idosos, ou mesmo de uma empresa, lembrando que todos são considerados consumidores dos serviços supracitados. Então, a importância do assunto é clara e de entendimento geral.

O Código de Defesa do Consumidor – CDC é uma lei que foi bem elaborada e é considerada uma das mais modernas e completas do mundo no que se refere à defesa e proteção dos direitos do consumidor. Por este motivo, é nosso dever zelar pela maior exatidão e coerência dos dispositivos que a compõem, para que permaneçam com a máxima lógica



possível dentro do sistema de proteção do consumidor que o Código consagrou. Não obstante, como produto humano, o CDC padece de falhas, imprecisões e lacunas que, aos poucos, esta Casa corrige e preenche, com o devido auxílio da doutrina e jurisprudência existentes sobre o assunto. Dizendo de forma mais clara, acreditamos que não devemos transformar o CDC numa lei confusa e dispersa, sob pena de prejudicar o motivo básico de sua existência, qual seja, a proteção e defesa do consumidor.

Os contratos de fornecimento dos serviços de água, luz, gás e telefone são espécies de contratos de adesão regulados pelo CDC, especificamente pelo seu art. 54. Além disso, o CDC dispõe que são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que contrariem o que está disposto no seu art. 51. Ainda, determina o art. 42 do CDC que o consumidor não será exposto ao ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça na cobrança de dívidas pelo fornecedor.

Utilizando esses dispositivos do CDC, entre outros, bem como normas constitucionais fundamentadas no princípio da dignidade humana constante do art. 1º, inciso III, da Constituição Federal, grande parte da jurisprudência em nosso País vem-se manifestando favoravelmente ao consumidor em demandas relativas à prestação dos serviços públicos em foco.

A questão mais polêmica quanto ao fornecimento desses serviços é sobre a possibilidade de sua interrupção, pois questões periféricas, como as de aviso antecipado, pagamento de multas e cobranças indevidas são de mais fácil e consensual solução pelos nossos Tribunais. Os julgados na questão do corte são divergentes: o Superior Tribunal de Justiça – STJ – tem uma posição mais favorável ao consumidor, ou seja, no sentido de que não deva ser permitido o corte, mesmo em caso de inadimplência; o Supremo Tribunal Federal – STF – tem posição que defende a necessária contrapartida de pagamento pelo serviço que é prestado.

Com referência a esta questão, não podemos deixar de lembrar que o próprio art. 4º, inciso III, do CDC propugna, como um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, a “harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem



econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”.

Então, não é razoável esperar que o fornecimento dos serviços supracitados, embora essenciais, seja efetuado gratuitamente àqueles que não paguem por eles. Isso só seria possível se o Estado se propusesse a tal desiderato, ou seja, oferecer à população o fornecimento de água e luz, por exemplo, mesmo que em forma de cota mínima. No entanto, infelizmente, e apesar da absurda carga tributária imposta a todos em nosso País, sabemos que não há vontade política e, talvez, nem capacidade econômica do Estado para cumprir tal objetivo. Por este motivo, não podemos levar a hipótese adiante em nossa realidade atual e devemos reconhecer a necessidade de pagamento pela prestação dos serviços em foco.

Por outro lado, não podemos deixar ao arbítrio das empresas que fornecem tais serviços a determinação das regras quanto ao que fazer, quando do não pagamento pelo usuário, quanto ao momento da interrupção do serviço e quanto ao próprio modo de efetuar o serviço e o estabelecimento do nível de qualidade da prestação. Nesse sentido, já existe algum trabalho realizado pelas agências criadas para regular os serviços concedidos a particulares pelo Poder Público. No entanto, acreditamos que seja nossa tarefa fiscalizar e exigir um desempenho voltado para a proteção e defesa do consumidor por parte dessas agências, que, por vezes, deixam a desejar neste aspecto.

Assim, vamos enfrentar, inicialmente, a questão do corte no fornecimento. Quando pode ser feito? No dia seguinte ao não pagamento da fatura? Um mês, dois ou três após o vencimento da primeira parcela inadimplida? Após o trânsito em julgado de sentença condenatória do consumidor em ação de cobrança, restando ao fornecedor a cobrança e execução da dívida por meio judicial? Não cabendo ao fornecedor arcar com os eventuais prejuízos advindos da inadimplência?

Quanto à proibição de cortar o fornecimento do serviço, nos casos em que a discussão sobre o débito estiver em juízo, acreditamos ser possível, tendo em vista que a decisão judicial pode concluir pela inexistência do inadimplemento ou pela existência de débito em valor menor, mas reconhecendo a obrigação efetiva do pagamento; bem como pode concluir pela exatidão do valor a pagar, mas cuja obrigação existirá após a promulgação da



respectiva sentença. No entanto, ao final da demanda, poderá o fornecimento do serviço ser cortado, caso o consumidor não pague o eventual débito no prazo que lhe for consignado.

Quanto ao prazo que a lei poderá definir para impedir as empresas fornecedoras de efetuar o corte no serviço, este deverá ser definido levando-se em conta critérios razoáveis e sociais da questão. Assim, permitir o corte após um ano de inadimplência seria abusivo contra o fornecedor, da mesma forma que o corte após dez dias também é abusivo contra o consumidor. Outra questão que importa para a definição deste prazo é a finalidade do consumo, se para fim domiciliar ou comercial. Além disso, mesmo que seja comercial, o estabelecimento inadimplente pode manter atividade vital para terceiros, como um hospital, por exemplo. Ou seja, a questão não é tão simples e, como em qualquer norma, muito será deixado a cargo da jurisprudência, quando o Poder Judiciário poderá estabelecer o que é razoável na infinidade de casos concretos que podem existir e que não estejam expressamente regulados em lei. Mas, pelo menos no que for possível, vamos estabelecer alguma regra geral a ser seguida quanto a um prazo de carência a ser obedecido pelos fornecedores, antes de interromperem o fornecimento do serviço.

Conforme os Substitutivos já apresentados na Comissão de Defesa do Consumidor, que não foram apreciados, criou-se um entendimento de que o corte no fornecimento dos serviços de água, luz e telefone fixo somente seriam permitidos após 90 (noventa) dias, a contar da data do inadimplemento, para consumidores residenciais, e após 30 (trinta) dias, para consumidores comerciais, obrigando o fornecedor, em qualquer dos casos a emitir aviso de corte, no mínimo, 15 (quinze) dias antes da sua efetivação. De acordo com os referidos Substitutivos, no caso de gás canalizado e telefonia móvel, o tratamento deve ser diferenciado ao arbítrio dos fornecedores. No primeiro caso, porque o usuário que sofrer corte no fornecimento de gás poderá se utilizar de um botijão normal, como a grande maioria da população brasileira o faz, e, também, pelo fato de que, se beneficiarmos estes consumidores, por uma questão de isonomia deveríamos criar semelhante privilégio aos consumidores de gás em botijão. No segundo caso, porque o telefone móvel (ou “celular”), mesmo com toda sua popularidade, ainda não poderia ser considerado serviço essencial, pois sempre há a possibilidade de utilização de um telefone fixo, mesmo que de uso



público. No caso específico da telefonia, entendemos que a manutenção do dispositivo mais favorável ao consumidor, qual seja o do Regulamento do STFC- Serviço Telefônico Fixo Comutado, de aviso prévio com 15 (quinze) dias e corte somente a partir de 30 (trinta) dias, seria o mais conveniente.

Também adequamos os tempos de resposta em *call centers* (máximo de 60 segundos de espera) e a obrigatoriedade do atendimento presencial para conformá-los com o que a atual regulamentação já indica (atendimento presencial obrigatório para locais com mais de cem mil habitantes e tempo de espera máximo de trinta minutos). Entendemos que um novo dispositivo como o disposto no Substitutivo sugerido na Comissão anterior, com obrigações maiores do que as atuais, acabaria por trazer novos encargos aos consumidores, uma vez que os contratos já contemplam possibilidade de realinhamento em função de novos dispositivos legais que impliquem aumento de gastos. No momento em que nossa população já sofre demasiadamente com a escalada de preços, mais este encargo seria de todo não recomendável.

Os supracitados Substitutivos contemplam a ideia do projeto principal e do PL nº 1.768, de 2007, que obriga os fornecedores a informarem o valor aferido na medição, no momento em que esta for realizada, para verificação posterior pelo consumidor, quando do recebimento da fatura. Somos favoráveis a essa medida.

A proposta, constante no PL nº 1.222, de 2007, e no PL nº 2.095, de 2007, de se colocar o número telefônico da agência governamental reguladora do serviço específico e o telefone do Procon local na fatura de consumo enviada ao consumidor nos parece interessante. Por outro lado, a proposta, contida no PL nº 2.573, de 2007, de o número do telefone do Procon local constar nas notas fiscais emitidas pelos estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços parece-nos meritória, mas inadequada ao contexto de regulamentar unicamente a relação entre o consumidor e o fornecedor de serviços públicos.

Não aceitamos a ideia de cobrar pela taxa de restabelecimento do serviço, se este tiver sido cortado, quando for um consumidor “residencial” e, no caso de ser um consumidor “comercial”, podemos aceitar a cobrança de uma taxa de restabelecimento do serviço que



não ultrapasse o valor do consumo mínimo mensal cobrado destes consumidores, pois tal taxa poderia servir de escape para formulação de uma espécie de “multa camuflada”.

Não acolhemos a proposta do Projeto de Lei nº 2.568, de 1996, por já estarem claramente dispostas, no CDC, as penalidades referentes ao descumprimento, dos fornecedores, quanto aos serviços que devem prestar, conforme o parágrafo único do art. 22 e o art. 56 e seus incisos, especialmente o inciso I deste artigo, que fala da multa como penalidade.

Por outra razão, não acolhemos a proposta do Projeto de Lei nº 4.158, de 1998, pois intenta atribuir multa sobre o valor devido ao fornecedor, quando este não cumprir com o que determina o caput do art. 22 do CDC. Como o caput do art. 22 fala de obrigação que o fornecedor tem, em geral, quanto aos serviços que presta, por claro equívoco de lógica, a proposta não faz sentido, pois a reparação de danos ao consumidor deve ser na exata extensão destes e não por “valor devido”, mesmo porque o consumidor pode sofrer danos sem estar devendo nada.

Quanto à proposta do Projeto de Lei nº 3.313, de 2000, que trata sobre danos morais e materiais, não acreditamos que seja interessante sua definição no âmbito do CDC, pois o sistema do CDC já determina a obrigação de indenizar; porém, no que se refere ao quanto e à forma da indenização, acreditamos ser melhor, mais flexível e provavelmente mais justo deixarmos esta questão ao arbítrio do Poder Judiciário nas questões em que for chamado a se manifestar.

Relativamente aos PL's nº 2.998 e nº 2.999, ambos de 2008, pretendem regulamentar resoluções da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica. Em nosso entendimento, não cabe à lei ordinária regulamentar dispositivo infralegal.

Devemos ainda dizer que, a nosso ver, a Lei nº 8.078/90 deve manter seu caráter geral sobre a proteção do consumidor, ao passo que questões afetas unicamente ao fornecimento de água, eletricidade e serviços de telefonia devem ser tratadas em lei específica, a exemplo do que ocorreu com os planos e seguros privados de assistência à saúde, regulamentados pela Lei nº 9.656, de 1998.

Por fim, não incluímos a proposta de obrigatoriedade de um dispositivo de aferição da conta telefônica, mesmo porque, com a grande



diversidade de formas de cobrança nos mais variados tipos de contratos existentes, tornaria a medida completamente impossível de ser realizada. Este tipo de dispositivo só se adequava a cobranças de pulsos telefônicos ou de minutos, o que não corresponde mais a realidade dos serviços e contratos existentes hoje em dia.

Diante do exposto, somos pela rejeição dos Projetos de Lei nº 2.568, de 1996; nº 4.158, de 1998; nº 3.313, de 2000; nº 2.573, de 2007; nº 2.998, de 2008; nº 2.999, de 2008, e pela aprovação dos Projetos de Lei nº 2.566, de 1996; nº 1.624, de 1996; nº 3.215, de 1997; nº 2.594, de 2000; nº 1.563, de 2003; nº 1.749, de 2003; nº 1.222, de 2007; nº 2.095, de 2007 e nº 1.768, de 2007, na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em de de 2015.

Deputado JORGE TADEU MUDALEN
Relator



SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.566, de 1996

(Apensados os PL nº 1.624, de 1996; nº 2.568, de 1996; nº 3.215, de 1997; nº 4.158, de 1998; nº 2.594, de 2000; nº 3.313, de 2000; nº 1.563, de 2003; nº 1.749, de 2003; nº 1.222, de 2007; nº 1.768, de 2007; nº 2.095, de 2007; nº 2.573, de 2007; nº 2.998, de 2008; e nº 2.999, de 2008)

Dispõe sobre a proteção do consumidor quanto ao fornecimento dos serviços públicos de água, energia elétrica e telefonia.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a proteção do consumidor quanto ao fornecimento dos serviços públicos de água, energia elétrica e telefonia.

Parágrafo único. Os serviços de telefonia referidos no *caput* abrangem quaisquer de suas modalidades, podendo ser fixa, móvel pessoal, móvel celular, móvel rádio, bem como qualquer outra modalidade existente ou que venha a ser criada.

Art. 2º Os serviços públicos de fornecimento de água, energia elétrica e telefonia, prestados diretamente por órgãos públicos ou por



empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos.

§ 1º Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 2º As faturas de consumo enviadas aos consumidores deverão conter, de forma clara e destacada, número telefônico de atendimento ao consumidor da agência reguladora do respectivo serviço e do órgão público, estadual ou municipal, de defesa do consumidor.

Art. 3º No atendimento ao consumidor, os fornecedores dos serviços mencionados nesta lei deverão obedecer às seguintes determinações:

I – oferecer serviço de atendimento telefônico gratuito, tanto no que se refere ao atendimento quanto ao custo da própria ligação;

II – se o atendimento telefônico for realizado por meio de dispositivo eletrônico, deverá estar previsto, no primeiro menu de opções apresentado ao consumidor, uma opção de atendimento direto por atendente humano, funcionário do fornecedor, para esclarecimento pessoal dos pedidos, dúvidas ou reclamações do consumidor;

III – no atendimento telefônico, o tempo de espera entre o início da ligação e o efetivo atendimento do consumidor por atendente humano, quando requerido, não poderá ser superior a **60 (sessenta) segundos**, a contar do momento da escolha desta opção;

IV – manter em funcionamento local físico, com funcionários próprios, para atendimento pessoal ao consumidor em municípios com **mais de 100.000 (cem mil) habitantes**;

V – no atendimento pessoal, deverá ser disponibilizada senha para o atendimento, sendo que o tempo de espera entre a retirada da senha e o efetivo atendimento do consumidor não poderá ser superior a **30 (trinta) minutos**.



Art. 4º Na prestação de serviços para o fornecimento de água e energia elétrica deverão ser observadas as seguintes determinações:

I – o fornecedor deverá deixar documento de notificação da quantidade de consumo aferido na leitura do equipamento registrador ou a própria conta, no mesmo momento em que efetuar a leitura, para permitir a conferência pelo consumidor;

II – não poderão ser cobrados quaisquer valores, em determinada fatura, que sejam referentes a consumo cuja data seja anterior a 90 (noventa) dias, contados da data de vencimento da fatura.

III – a interrupção do serviço por inadimplemento do consumidor somente poderá ser executada:

a) no caso de consumidor residencial, 90 (noventa) dias após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do corte com 15 (quinze) dias de antecedência;

b) no caso de consumidor comercial, 30 (trinta) dias após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do corte com 15 (quinze) dias de antecedência;

Art. 5º Na prestação de serviços de telefonia, em quaisquer de suas modalidades, deverão ser observadas as seguintes determinações:

I – não poderão ser cobrados quaisquer valores, em determinada fatura, que sejam referentes a consumo cuja data seja anterior a 60 (sessenta) dias, contados da data de vencimento da fatura;

II – a interrupção do serviço por inadimplemento do consumidor somente poderá ser executada **30 (trinta) dias** após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do respectivo corte com, no mínimo, **15 (quinze) dias de antecedência**;



III – as faturas enviadas ao consumidor deverão ser detalhadas e conter, no mínimo, as seguintes informações relativas às ligações efetuadas:

- a) data, hora e duração;
- b) localização de destino;
- c) número do telefone chamado;
- d) valor da tarifa por minuto;
- e) valor total cobrado por ligação.

Art. 6º No caso de haver demanda judicial entre o consumidor e o fornecedor de quaisquer dos serviços dispostos nesta lei, o juiz, de ofício, poderá determinar a manutenção do serviço enquanto perdurar o litígio.

Art. 7º Fica proibida a cobrança de qualquer valor para restabelecimento do serviço em caso de corte no fornecimento por inadimplência do consumidor, seja após a regularização do débito que ocasionou a interrupção, seja em decorrência de ordem judicial.

§ 1º O restabelecimento dos serviços de que trata esta lei deverá ser efetivado em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da solicitação do consumidor ou da constatação de quitação do débito que ocasionou a interrupção ou da data da efetiva apresentação pelo consumidor de ordem judicial competente.

§ 2º É permitida ao fornecedor a cobrança de taxa de urgência para restabelecimento do serviço, na hipótese de ter sido solicitada a urgência pelo consumidor, devendo o restabelecimento ser efetuado no prazo máximo de 4 (quatro) horas, contado da solicitação pelo consumidor.



Art. 8º Aplica-se, no que couber e supletivamente a esta lei, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, especialmente no que se refere às sanções e penalidades nos casos de descumprimento do disposto nesta lei.

Art. 9º São consignados os seguintes prazos para o cumprimento do que determina o art. 3º desta lei:

a) 90 (noventa) dias, após a data de publicação desta lei, no caso dos incisos I e II;

b) 180 (cento e oitenta) dias, após a data de publicação desta lei, no caso dos incisos III e IV.

Art. 10. Esta lei entra em vigor após decorridos 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em de de 2015.

Deputado JORGE TADEU MUDALEN
Relator

