



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.956, DE 2015

(Do Sr. Felipe Bornier)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de todos os fornecedores de serviços prestados de forma contínua estenderem o benefício de novas promoções aos clientes pré-existentes.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-731/2011.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Ficam os fornecedores de serviços prestados de forma contínua obrigados a conceder aos seus clientes pré-existentes as mesmas promoções e benefícios posteriormente realizados.

§ 1º Entende-se por prestação de serviço contínuo aquele cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente, conforme estabelece o Anexo I da Instrução Normativa nº 2/2008 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

§ 2º Para os efeitos desta lei, são exemplos não esgotáveis de prestadores de serviços contínuos:

- I. empresas concessionárias prestadoras de serviços contínuos essenciais, tais como: de telefonia fixa ou móvel, de energia elétrica, de água e esgoto, de gás, dentre outros;
- II. operadoras de TV por assinatura;
- III. provedores de internet;
- IV. operadoras de planos de saúde;
- V. serviço educacionais privado;
- VI. academias de ginástica em geral;
- VII. outros serviços prestados de forma contínua aos consumidores.

Art. 2º. A extensão do benefício de novas promoções realizadas pelas empresas prestadoras de serviço será automática a seus antigos clientes, a partir da data da solicitação, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

Art. 3º. O fornecedor de serviço que não cumprir o disposto nesta lei ficará sujeito às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único. Além da sanção prevista neste artigo, ficam as empresas enquadradas nesta lei, sujeitas a outras sanções previstas em lei estadual.

Art. 4º. A fiscalização desta lei ficará a cargo dos órgãos federais responsáveis pela fiscalização e regulamentação do serviço prestado em questão, que poderá firmar convênios com os Órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados e Municípios para o mesmo fim.

Art. 5º. Esta lei entrará em vigor 60 (sessenta dias) a contar da data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A proteção e defesa do consumidor não se resumem à edição do Código de Defesa do Consumidor. É comum a prática de mercado de empresas prestadoras de serviços com a finalidade de atrair novos clientes que oferece promoções atrativas para os novos clientes, enquanto àqueles, cliente antigos, fiéis ao produto por elas ofertados, serem excluídos desses benefícios. É notoriamente comprovado a vulnerabilidade do consumidor quando da tentativa de se beneficiar de promoções e descontos oferecidos a novos clientes.

Como é dever do Estado intervir para assegurar direitos aos cidadãos, mormente no que diz respeito a práticas de mercado que constantemente visam reduzir ou minimizar direitos aos consumidores, se faz necessário a criação uma lei federal que estenda a todos brasileiros esse benefício, já que se verifica que alguns Estados, tais como, Rondônia, Mato Grosso do Sul, São Paulo, entre outros, já se anteciparam e criaram leis estaduais para conter essa desigualdade entre consumidores.

Cabe registrar que a ANATEL, ciente dessas desigualdades, criou norma para os serviços de telecomunicações, quando publicou recente resolução de nº 632/2014, que traz o seguinte:

Art. 46 Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

Destarte, este projeto de lei além de envolver os serviços de telecomunicações previstos na resolução da ANATEL, optou por trazer outros serviços essenciais, como energia elétrica, provedores de internet, serviços privados de educação, entre outros.

Frente o exposto, e tendo em vista a relevância da matéria, contamos com o apoio irrestrito dos nobres Pares.

09/09/2015

Deputado Federal FELIPE BORNIER

PSD/RJ

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

INSTRUÇÃO NORMATIVA MP Nº 2, DE 30 DE ABRIL DE 2008

Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não.

O SECRETÁRIO DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, no uso de suas atribuições que lhe conferem o Decreto no 6.081, de 12 de abril de 2007 e considerando o disposto na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto nº 1.094, de 23 de março de 1994 e no Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997,

RESOLVE:

Art. 1º Disciplinar a contratação de serviços, continuados ou não, por órgãos ou entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Instrução Normativa, são adotadas as definições constantes do Anexo I desta Instrução Normativa.

Art. 2º As contratações de que trata esta Instrução Normativa deverão ser precedidas de planejamento, em harmonia com o planejamento estratégico da instituição, que estabeleça os produtos ou resultados a serem obtidos, quantidades e prazos para entrega das parcelas, quando couber.

Parágrafo único. O planejamento de que trata o caput, quando dispor sobre serviços de natureza intelectual, deverá observar ainda as seguintes diretrizes:

I - evitar o domínio de uma única empresa sobre a gestão dos serviços, evitando a dependência em relação a prestadores específicos, exceto quando o serviço for prestado por órgão ou entidade que integre a Administração Pública e que tenha sido criado para este fim específico; (Revogado pela INSTRUÇÃO NORMATIVA MP Nº 3, DE 15/11/2009)

II - definir papéis e responsabilidades dos atores e áreas envolvidas na contratação, tais como:

- a) ateste dos produtos e serviços;
- b) resolução de problemas;
- c) acompanhamento da execução dos trabalhos;
- d) gerenciamento de riscos;
- e) sugestão de aplicação de penalidades;
- f) avaliação da necessidade de aditivos contratuais; e
- g) condução do processo de repactuação, quando for o caso.

ANEXO I

DEFINIÇÕES DOS TERMOS UTILIZADOS NA INSTRUÇÃO NORMATIVA

I - SERVIÇOS CONTINUADOS são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente;

II - SERVIÇOS NÃO-CONTINUADOS são aqueles que têm como escopo a obtenção de produtos específicos em um período pré-determinado.

III - PROJETO BÁSICO OU TERMO DE REFERÊNCIA é o documento que deverá conter os elementos técnicos capazes de propiciar a avaliação do custo, pela administração, com a contratação e os elementos técnicos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado para caracterizar o serviço a ser contratado e orientar a execução e fiscalização contratual;

IV - UNIDADE DE MEDIDA é o parâmetro de medição adotado pela Administração para possibilitar a quantificação dos serviços e a aferição dos resultados;

V - PRODUTIVIDADE é a capacidade de realização de determinado volume de tarefas, em função de uma determinada rotina de execução de serviços, considerando-se os recursos humanos, materiais e tecnológicos disponibilizados, o nível de qualidade exigido e as condições do local de prestação do serviço;

VI - ROTINA DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS é o detalhamento das tarefas que deverão ser executadas em determinados intervalos de tempo, sua ordem de execução, especificações, duração e frequência;

VII - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS é o documento a ser utilizado para detalhar os componentes de custo que incidem na formação do preço dos serviços, conforme modelo constante do Anexo I, podendo ser adequado pela Administração em função das peculiaridades dos serviços a que se destina, no caso de serviços continuados;

VIII - SALÁRIO é o valor a ser efetivamente pago ao profissional envolvido diretamente na execução contratual, não podendo ser inferior ao estabelecido em acordo ou convenção coletiva, sentença normativa ou lei, ou ainda, quando da não existência destes, poderá ser aquele praticado no mercado ou apurado em publicações ou pesquisas setoriais para a categoria profissional correspondente;

IX - PRÓ-LABORE é o equivalente salarial a ser pago aos cooperados pela cooperativa em contrapartida pelos serviços prestados;

X - REMUNERAÇÃO é o salário base percebido pelo profissional em contrapartida pelos serviços prestados mais os adicionais cabíveis, tais como hora extra, adicional de

insalubridade, adicional de periculosidade, adicional de tempo de serviço, adicional de risco de vida e demais que se fizerem necessários;

XI - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS são os custos de mão-de-obra decorrentes da legislação trabalhista e previdenciária, estimados em função das ocorrências verificadas na empresa e das peculiaridades da contratação, calculados mediante incidência percentual sobre a remuneração;

XII - INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA são os custos decorrentes da execução dos serviços, relativos aos benefícios efetivamente concedidos aos empregados, tais como transporte, seguros de vida e de saúde, alimentação, treinamento, e ainda custos relativos a uniformes, entre outros;

XIII - RESERVA TÉCNICA são os custos decorrentes de substituição de mão-de-obra quando da ocorrência de atrasos ou faltas que não sejam amparadas por dispositivo legal e, ainda, abonos e outros, de forma a assegurar a perfeita execução contratual. Este custo é calculado para cobertura não discriminada no cálculo da remuneração mediante incidência percentual sobre o somatório da remuneração, encargos sociais e trabalhistas e insumos de mão-de-obra;

XIV - INSUMOS DIVERSOS são os custos relativos a materiais, utensílios, suprimentos, máquinas, equipamentos, entre outros, utilizados diretamente na execução dos serviços;

XV - DESPESAS OPERACIONAIS ADMINISTRATIVAS são os custos indiretos envolvidos na execução contratual decorrentes dos gastos da contratada com sua estrutura administrativa, organizacional e gerenciamento de seus contratos, calculados mediante incidência de um percentual sobre o somatório da remuneração, encargos sociais e trabalhistas, insumos de mão-de-obra e insumos diversos, tais como as despesas relativas a:

- a) funcionamento e manutenção da sede, tais como aluguel, água, luz, telefone, o Imposto Predial Territorial Urbano - IPTU, dentre outros;
- b) pessoal administrativo;
- c) material e equipamentos de escritório;
- d) supervisão de serviços; e
- e) seguros.

XVI - LUCRO é o ganho decorrente da exploração da atividade econômica, calculado mediante incidência percentual sobre a remuneração, encargos sociais e trabalhistas, insumos de mão-de-obra, insumos diversos e despesas operacionais e administrativas;

XVII - TRIBUTOS são os valores referentes ao recolhimento de impostos, e contribuições incidentes sobre o faturamento, conforme estabelecido pela legislação vigente;

XVIII - FISCAL OU GESTOR DO CONTRATO é o representante da Administração, especialmente designado, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/93 e do art. 6º do Decreto nº 2.271/97, para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela contratada, propor as soluções e as sanções que entender cabíveis para regularização das faltas e defeitos observados, conforme o disposto nesta Instrução Normativa;

XIX - INSTRUMENTO LEGAL é todo ato normativo ou instrumento jurídico ao qual seja atribuída força de Lei, que tenha abrangência geral ou coletiva e disponha sobre matéria tutelada pelo Direito Público, tais como acordos, convenções coletivas e decisões normativas trabalhistas;

XX - REACTUAÇÃO é a espécie de reajuste contratual que deve ser utilizada para serviços continuados com dedicação exclusiva da mão de obra, por meio da análise da variação dos custos contratuais, de modo a garantir a manutenção do equilíbrio econômico- financeiro do contrato, devendo estar prevista no instrumento convocatório com data vinculada à apresentação das propostas para os custos decorrentes do mercado e do acordo ou convenção

coletiva ao qual o orçamento esteja vinculado para os custos decorrentes da mão de obra; (Nova redação pela INSTRUÇÃO NORMATIVA MP Nº 3, DE 15/11/2009)

XXI - PRODUTOS ou RESULTADOS são os bens materiais e imateriais, quantitativamente delimitados, a serem produzidos na execução do serviço contratado;

XXII - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS, para os fins desta Instrução Normativa, é um ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;

XXIII - ORDEM DE SERVIÇO é o documento utilizado pela Administração para a solicitação, acompanhamento e controle de tarefas relativas à execução dos contratos de prestação de serviços, especialmente os de tecnologia de informação, que deverá estabelecer quantidades estimativas, prazos e custos da atividade a ser executada, e possibilitar a verificação da conformidade do serviço executado com o solicitado.

.....

RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º O Regulamento mencionado no art. 1º entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da publicação desta Resolução.

§ 1º As obrigações constantes do Regulamento serão plenamente exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas:

I - No prazo de 8 (oito) meses, as dispostas no:

- a) Título III: art. 10; e,
- b) Título IV: art. 48.

II - No prazo de 12 (doze) meses, as dispostas no:

- a) Título III: arts. 21, 22 e 26;

b) Título IV: art. 44; e,
 c) Título V: arts. 62 e 74, caput, incisos I, II, III, IV, V, VII e IX. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

III - No prazo de 18 (dezoito) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 12, 34, 38, 39 e 40; e,

b) Título V: art. 80.

IV - No prazo de 24 (vinte e quatro) meses, as dispostas no:

a) Título V: art. 74, inciso VIII e parágrafo único. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

§ 2º As disposições do Título VI do Regulamento entram em vigor imediatamente, na data da publicação desta Resolução.

Art. 3º Aprovar, na forma do Anexo II a esta Resolução, alteração nos Regulamentos nele previstos.

§ 1º O Anexo II entra em vigor no prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da publicação desta Resolução.

§ 2º Em caso de conflito entre as disposições vigentes do Regulamento mencionado no art. 1º e os demais dispositivos regulamentares elencados ou não no Anexo II, terão precedência os do Regulamento aprovado por esta Resolução.

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

JOÃO BATISTA DE REZENDE
 Presidente do Conselho

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO IV DA OFERTA

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 46. Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

Art. 47. A comparação de ofertas de serviços de telecomunicações pode ser promovida por qualquer interessado.

FIM DO DOCUMENTO