



CÂMARA DOS DEPUTADOS
REPUBLICANOS
GABINETE DO DEPUTADO JORGE BRAZ

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 9.387, DE 2017

Apensado: PL nº 9.388/2017

Altera o inciso XIX do art. 3º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para assegurar, ao usuário de serviços de energia elétrica, retorno da Aneel quanto às providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias.

Autor: Deputado WALTER ALVES

Relator: Deputado JORGE BRAZ

I - RELATÓRIO

Cuida-se de Projeto de Lei, de autoria do Deputado Walter Alves, que visa alterar o inciso XIX do art. 3º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para assegurar, ao usuário de serviços de energia elétrica, retorno da Aneel quanto às providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias.

Foi apensado à proposição original o Projeto de Lei nº 9.388, de 2017, igualmente de autoria do Deputado Walter Alves, que busca inserir o inciso XXXII no art. 19 da nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para assegurar, ao usuário de serviços de telecomunicações, retorno da Anatel quanto às providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias ofensivas ao art. 3º da mesma lei.

Houve, então, distribuição às Comissões de Trabalho, de Administração e Serviço Público; Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54 RICD), estando sujeito à apreciação conclusiva pelas Comissões, nos termos do art. 24, inciso II, do RICD, com regime de tramitação ordinária, nos moldes do art. 151, inciso III, do RICD.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Jorge Braz

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD223643894500>





Em 11/09/2019, foi aprovado por unanimidade, no âmbito da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP), o parecer apresentado pelo Relator, Deputado Mauro Nazif, no sentido da aprovação do PL nº 9.387, de 2017, e do PL nº 9.388, de 2017, apensado, na forma do substitutivo.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor (CDC), ao fim do prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Os Projetos de Lei em exame têm por objetivo assegurar aos usuários dos serviços de energia elétrica e de telecomunicações uma resposta da agência reguladora quanto às reclamações e denúncias de má prestação do serviço por eles formuladas junto às agências reguladoras.

Assim, as propostas em análise são no sentido de que a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel e a Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel passem a prestar contas aos usuários das providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias, mediante publicação em seus sítios eletrônicos.

Depreende-se das Justificações apresentadas que tanto a Aneel, quanto a Anatel, encarregadas de regulamentar e fiscalizar os respectivos prestadores de serviços, apesar de disponibilizarem canais de comunicação para receber reclamações e denúncias dos usuários em face dos referidos fornecedores, não repassam aos consumidores informações quanto às medidas efetivamente adotadas em cada caso.

Nesse contexto, em pesquisa aos sítios eletrônicos das mencionadas agências, constata-se que os procedimentos adotados são semelhantes. Inicialmente, o usuário deve registrar uma reclamação diretamente no prestador de serviço, caso não haja resposta ou não seja solucionado o problema apresentado, deve buscar a ouvidoria deste prestador





**CÂMARA DOS DEPUTADOS
REPUBLICANOS
GABINETE DO DEPUTADO JORGE BRAZ**

e, permanecendo o impasse, poderá recorrer às agências reguladoras. A título de exemplo, tem-se o fluxograma disponibilizado pela Anatel¹:

**fluxo da reclamação
na Anatel**



Em que pese haver previsão de que a Anatel utilize as reclamações para ações de fiscalização, melhorias na regulamentação, criação de rankings e índices de qualidade, além de ações de educação para o consumo, fato é que não há um retorno direto ao usuário consumidor quanto às medidas efetivamente adotadas em relação à sua reclamação ou denúncia.

É salutar que estas reclamações resultem em diversas atividades promovidas pelas agências reguladoras, como indicado no fluxograma, mas é de extrema importância também que o reclamante/denunciante receba uma resposta e possa acompanhar o processo.

Não é razoável que o cidadão que se dirigiu à agência receba uma resposta apenas e tão somente da prestadora de serviços, pois na maioria das vezes esta resposta não atende ao que foi questionado pelo consumidor. Ademais, o usuário reclamante/denunciante, em regra, quer saber se os abusos cometidos pelos prestadores de serviço estão sendo punidos e o que está sendo feito pelos órgãos de fiscalização para que estes abusos não se repitam com o mesmo ou com outros consumidores.

¹ Disponível em: < <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/quer-reclamar/reclamacao> > Acessado em 01 de jun. de 2022.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS
REPUBLICANOS
GABINETE DO DEPUTADO JORGE BRAZ**

Assiste razão, portanto, ao autor das proposições quando este assevera que não faz sentido, diante da sistemática atual em que se permite ao consumidor formular as reclamações e denúncias junto a Aneel e Anatel – que, como visto, têm o dever de fiscalizar o serviço – permitir que a resposta das agências seja apenas que “registraram” ou que “vão encaminhar a reclamação ao interessado”.

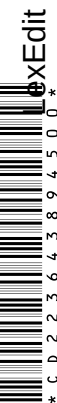
Destarte, como bem destacado no parecer aprovado no âmbito da CTASP, *“não há dúvida de que as proposições sob exame fortalecem, de um lado, essa obrigação da agência reguladora de fiscalizar o serviço e, de outro, o direito do usuário a um serviço adequado. De uma forma geral, as proposições trarão mais eficácia às reclamações dos usuários e estimularão a melhoria na qualidade dos serviços prestados”*.

Por fim, impende observar que a Lei nº 13.879, de 3 de outubro de 2019, incluiu o inciso XXXII ao art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, prevendo que cabe à Agência reavaliar, periodicamente, a regulamentação com vistas à promoção da competição e à adequação à evolução tecnológica e de mercado. Logo, considerando que o objetivo não é revogar este dispositivo, que sequer existia quando da apresentação da proposição em epígrafe, sugerimos a renumeração deste para inciso XXXIII, apenas para fins de adequação da redação.

Pelas razões ora postas, manifestamo-nos pela aprovação do Projeto de Lei nº 9.387, de 2017, e de seu apensado, Projeto de Lei nº 9.388, de 2017, na forma do Substitutivo apresentado e aprovado na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP), com a emenda anexa.

Sala da Comissão, em de de 2022.

Deputado JORGE BRAZ
Relator





CÂMARA DOS DEPUTADOS
REPUBLICANOS
GABINETE DO DEPUTADO JORGE BRAZ

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 9.387, DE 2017

Apensado: PL nº 9.388/2017

Altera o inciso XIX do art. 3º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, e acrescenta o inciso XXXII ao art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para assegurar, ao usuário de serviços de energia elétrica e telecomunicações resposta da agência reguladora quanto às providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias.

EMENDA Nº

O art. 2º do Substitutivo ao Projeto de Lei nº 9.387, de 2017, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º Acrescente-se o seguinte inciso XXXIII ao art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

"Art. 19.
XXXIII – prestar contas aos usuários das providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias enquadradas no art. 3º desta Lei, publicando o andamento na rede mundial de computadores. (NR)"

Sala da Comissão, em de de 2022.

Deputado JORGE BRAZ
Relator



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Jorge Braz

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD223643894500>

