



CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 1.563, DE 2003** **(Da Sra. Vanessa Grazziotin)**

Acrescenta art. à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que "dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências"; PARECERES DADOS AO PL 2566/1996 E CONSIDERADOS VÁLIDOS PARA O PL 1563/2003, NOS TERMOS DO § 2º DO ART 105 DO RICD: da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, deste e dos de nºs 1749/03, 1768/07, 1222/07 e 2095/07, apensados, com substitutivo, e pela rejeição dos de nºs 2573/07, 2998/08 E 2999/08, e apensados (relatora: DEP. RENATA ABREU); da Comissão de Minas e Energia, pela rejeição deste e dos de nºs 1749/03, 1222/07, 1768/07, 2095/07, 2573/07, 2998/08 e 2999/08 apensados (relator: DEP. SIMÃO SESSIM); e da Comissão de Defesa do Consumidor, deste e dos de nºs 1749/03, 1768/07, 1222/07 e 2095/2007, apensados, com substitutivo, e rejeição dos de nºs rejeitou o Substitutivo da CME, 2573/07, 2998/08 e 2999/08, apensados, e do substitutivo da Comissão de Minas e Energia (relator: DEP. RODRIGO MARTINS)

NOVO DESPACHO:

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 2566/1996 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE O PL 1563/2003 DO PL 2566/1996, PERMANECENDO A MATÉRIA DISTRIBUÍDA ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;

MINAS E ENERGIA;

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54, RICD),

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

(*) Atualizado em 24/02/23, em razão de novo despacho. Apensados (7)

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 1749/03, 1768/07, 1222/07, 2095/07, 2573/07, 2998/08 e 2999/08

III - Na Comissão de Ciência, Tecnologia, Comunicação e Informática - PL 2566/96:

- Parecer da relatora
- Parecer da Comissão

IV - Na Comissão de Minas e Energia - PL 2566/96:

- Parecer vencedor
- Parecer da Comissão

V - Na Comissão de Defesa do Consumido - PL 2566/96:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

PROJETO DE LEI Nº DE 2003
(Da Senhora Vanessa Grazziotin)

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

O CONGRESSO NACIONAL Decreta:

Art. 1º Fica acrescentado à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o seguinte artigo:

"Art. 22-A. As empresas concessionárias de serviços públicos ficam obrigadas a fazer constar, com destaque, nas faturas de consumo enviadas aos seus clientes, os números de telefone do serviço de atendimento da respectiva agência reguladora do serviço e do órgão estadual de defesa do consumidor."

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O início da gestão do novo governo brasileiro ocorre sob a égide da esperança e da expectativa de que as diversas reformas propostas possam ser traduzidas nas mudanças tão aguardadas pelo povo brasileiro.

A década de 90, em particular os oito anos de governo Fernando Henrique, foi marcada pela introdução da política neoliberal em nosso país, pela aplicação do modelo econômico de desmonte das funções do Estado Nacional e pelo surgimento da ideologia do mercado.

Para os ideólogos do neoliberalismo, o mercado é o próprio “ser supremo” da economia, um ser dotado de uma capacidade natural, suficiente para gerar e distribuir riquezas de modo a trazer o equilíbrio necessário à economia.

Na ótica neoliberal, todas as atividades exercidas pelo Estado deveriam passar para a iniciativa privada, restando-lhe no entanto, a responsabilidade pela infra-estrutura e pela segurança pública, resguardando deste modo os capitalistas da ameaça do risco, condição inerente ao capitalismo.

A partir desse diagnóstico, foi posto em prática o desmonte do aparato estatal e a privatização alcançou até aqueles setores considerados estratégicos para o país. Não se levaram em conta as necessidades da população, mas os interesses do capital financeiro e dos investimentos externos.

O recente episódio envolvendo o reajuste das tarifas do setor telefônico foi ilustrativo desses privilégios. O mesmo contrato de concessão que propicia os aumentos das tarifas do setor pelo IGP-M exige em contrapartida serviços de qualidade e metas de expansão. Mesmo não havendo o cumprimento das metas de expansão e qualidade, a ANATEL, de maneira bastante parcial, autorizou o aumento.

Buscando minorar em parte essa distorção, apresento projeto de lei que determina que as empresas concessionárias de serviço público destaquem em suas faturas os telefones de atendimento de sua agência reguladora e do órgão de defesa do consumidor do seu estado.

Sala das Sessões, em 28 de julho de 2003

Deputada Vanessa Grazziotin

PCdoB/AM

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA , faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

.....
**CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA
REPARAÇÃO DOS DANOS**
.....

**Seção III
Da Responsabilidade Por Vício do Produto e do Serviço**

.....
Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. 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 neste Código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.
.....
.....

**PROJETO DE LEI N.º 1.749, DE 2003
(Do Sr. Carlos Nader)**

Modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e dá outras providências

NOVO DESPACHO:

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 2566/1996 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE DO PL 2566/1996 O PL 1749/2003, O PL 1768/2007, O PL 2998/2008 E O PL 2999/2008, E, EM SEGUIDA, APENSE-OS AO PL 1563/2003.

Projeto de Lei nº de 2003.
(Do Sr. CARLOS NADER)

“Modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e dá outras providências”.

O Congresso Nacional decreta:

Art.1º É acrescido ao art. 22 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, o seguinte parágrafo renumerando o atual parágrafo único:

“Art. 22

§2º Os órgãos e entidades a que se refere este artigo, que prestam serviços cuja cobrança é realizada pelo sistema de medição periódica a domicílio, são obrigados a fornecer aos consumidores, no momento da medição, comprovante de quantidade consumida e de consumo mínimo.”

Art.2º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art.3º Revogam-se todas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

É comum a cobrança indevida por parte dos órgãos e entidades públicas, concessionárias e permissionárias de serviços públicos, notadamente as de fornecimento de água, luz e gás, pelos produtos que fornecem ou serviços que prestam.

Como tais bens ou serviços são absolutamente indispensáveis a todos nós, muitas vezes o indivíduo é obrigado a pagar primeiro, para poder reclamar.

Nesta divisão da vida em que aos poucos se vão aperfeiçoando os costumes, e como é dever nosso promover a defesa do consumidor, proponho com esta proposição Nobres Colegas, a proteção econômica dos nossos consumidores desses bens ou serviços prestados pelas entidades públicas, concessionárias ou permissionária.

Sala das Sessões, em de de 2003.

Deputado CARLOS NADER

PFL-RJ

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá
outras providências.

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....
CAPÍTULO IV
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA
REPARAÇÃO DOS DANOS
.....

Seção III
Da Responsabilidade Por Vício do Produto e do Serviço

.....
Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. 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 neste Código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.
.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.768, DE 2007
(Do Sr. José Eduardo Cardozo)

Altera o art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que "dispõe sobre o regime de concessão e permissão de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências".

NOVO DESPACHO:

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 2566/1996 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE DO PL 2566/1996 O PL 1749/2003, O PL 1768/2007, O PL 2998/2008 E O PL 2999/2008, E, EM SEGUIDA, APENSE-OS AO PL 1563/2003.

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. Deputado José Eduardo Cardozo)

Altera o art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que “dispõe sobre o regime de concessão e permissão de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências”.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido de parágrafo único, com a seguinte redação:

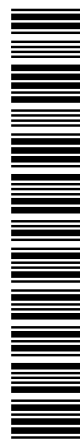
“Art. 7º
.....

Parágrafo único. Os usuários de serviços públicos faturados com base em medições periódicas, mediante instrumento registrador de consumo instalado no local, têm direito a receber cópia da leitura efetuada por agente da concessionária ou permissionária, a ser emitida e entregue por ocasião de sua realização.” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor no prazo de sessenta dias, contados da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Apesar de reconhecermos o extraordinário mérito da conquista efetivada pela edição do Código de Defesa do Consumidor, que procedeu ao reconhecimento e normatização de uma série de direitos dos



consumidores brasileiros, é fato que, no que tange ao relacionamento das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos com os seus usuários, ainda existem muitas lacunas legais que impedem um amparo mais concreto a alguns direitos desses consumidores.

De fato, tem se verificado um crescente aumento do número de reclamações de consumidores de serviços públicos, principalmente de água e energia elétrica, acerca de cobranças indevidas decorrentes de erros na leitura dos aparelhos de medição de consumo, as quais, pela diferença entre a data de leitura e a de entrega da fatura ao consumidor, obstaculizam um pedido de revisão preciso dos valores lidos incorretamente, bem como têm o condão de gerar constrangimento e desperdício de tempo dos reclamantes e dos reclamados envolvidos.

Tendo em vista que o cerne do problema referido diz respeito a uma simples conferência tempestiva dos valores de consumo lidos, de fácil operacionalidade, entendemos que a utilização de instrumentos que permitam a entrega de cópia dos valores lidos ao usuário no próprio momento da realização da leitura, possibilitaria a correção imediata de eventual leitura equivocada, poupando, assim, uma série de transtornos e contratempos aos consumidores, além de contribuir para a diminuição das despesas dos prestadores de serviços com o atendimento das reclamações e com a correção das faturas cobradas indevidamente.

O presente projeto pretende, assim, resgatar a proposta que norteou o Projeto de Lei nº 5.945, de 2001, de autoria do ex-Deputado Ronaldo Vasconcelos, arquivado nesta Casa antes da apreciação da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, de tornar obrigatória a emissão de cópia da leitura de consumo efetuada por agente de concessionária ou permissionária de serviço público, no momento mesmo da sua realização, de forma a oferecer a esses usuários um instrumento de proteção contra faturamentos indevidos desses serviços e contribuir para a redução dos conflitos e conseqüentes custos decorrentes desses enganos, pelo que conto com o apoio dos ilustres Pares para a sua aprovação

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado José Eduardo Cardozo



**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

.....
**CAPÍTULO III
DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS**

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

- I - receber serviço adequado;
- II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;
* Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.
- IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
- V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;
- VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Art. 7º-A As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.

Parágrafo único. (VETADO)

* Artigo acrescido pela Lei nº 9.791, de 24/03/1999

**CAPÍTULO IV
DA POLÍTICA TARIFÁRIA**

Art. 8º (VETADO)

.....
.....

**PROJETO DE LEI N.º 1.222, DE 2007
(Do Sr. Sandro Matos)**

Acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, obrigando as concessionárias de serviços públicos a incluírem o número do telefone do serviço de atendimento gratuito da agência reguladora e do Procon de cada estado, em destaque, nas faturas de serviço de telefonia e de energia elétrica.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1563/2003.

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. Sandro Matos)

Acrescenta artigo à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, obrigando as concessionárias de serviços públicos a incluírem o número do telefone do serviço de atendimento gratuito da agência reguladora e do Procon de cada estado, em destaque, nas faturas de serviços de telefonia e de energia elétrica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo 22-A:

“Art. 22-A. As empresas concessionárias de serviços públicos de telefonia e de energia elétrica ficam obrigadas a incluir, com destaque, nas faturas de consumo enviadas aos seus clientes, o número do telefone do serviço de atendimento gratuito da respectiva agência reguladora do serviço e do Procon de cada estado ”.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Como é sabido, nos últimos anos, o maior número de reclamações junto aos órgãos de defesa dos consumidores relaciona-se a serviços públicos prestados, em especial, por concessionárias de serviços de energia elétrica e telefonia.

É preciso ter em conta que constituem direitos básicos do consumidor, previstos no art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), dentre outros, o direito à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços prestados e uma adequada e eficaz prestação de serviços públicos.

Por outro lado, compete à União, por meio do órgão regulador (agências reguladoras), disciplinar e fiscalizar a execução, comercialização e uso dos serviços públicos de energia elétrica e de telecomunicações, propiciando condições aos usuários para que os serviços sejam oferecidos adequadamente, nos termos estabelecidos pelo art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que “dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências”.

Além disso, de acordo com o art. 7º, IV, da Lei nº 8.987/95 e art. 4º, III, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o usuário deve levar ao conhecimento do poder público – no caso, as agências reguladoras – as irregularidades ou os atos ilícitos praticados pelas concessionárias na prestação dos serviços.

Nesses termos, percebe-se que o legislador exige do usuário uma participação ativa na fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias, o que ajuda na garantia de qualidade do serviço.

Faz-se necessário, em contrapartida, oferecer condições que facilite a tarefa dos usuários.

O presente projeto de lei vem ao encontro desse objetivo, ao propor a inclusão do número 0800, ou melhor, do número de telefone gratuito da agência reguladora nas faturas ou contas de prestação dos serviços de telefonia e de energia elétrica.

Face ao acima exposto, e considerando o caráter meritório da proposta, solicitamos o apoio dos ilustres Pares para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado SANDRO MATOS

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....
**TÍTULO VII
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA**

**CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA**
.....

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Art. 176. As jazidas, em lavra ou não, e demais recursos minerais e os potenciais de energia hidráulica constituem propriedade distinta da do solo, para efeito de exploração ou aproveitamento, e pertencem à União, garantida ao concessionário a propriedade do produto da lavra.

§ 1º A pesquisa e a lavra de recursos minerais e o aproveitamento dos potenciais a que se refere o *caput* deste artigo somente poderão ser efetuados mediante autorização ou concessão da União, no interesse nacional, por brasileiros ou empresa constituída sob as leis brasileiras e que tenha sua sede e administração no País, na forma da lei, que estabelecerá as condições específicas quando essas atividades se desenvolverem em faixa de fronteira ou terras indígenas.

** § 1º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 15/08/1995.*

§ 2º É assegurada participação ao proprietário do solo nos resultados da lavra, na forma e no valor que dispuser a lei.

§ 3º A autorização de pesquisa será sempre por prazo determinado, e as autorizações e concessões previstas neste artigo não poderão ser cedidas ou transferidas, total ou parcialmente, sem prévia anuência do poder concedente.

§ 4º Não dependerá de autorização ou concessão o aproveitamento do potencial de energia renovável de capacidade reduzida.

.....
LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

CAPÍTULO IV DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

Seção III Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. 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 neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

CAPÍTULO II DO SERVIÇO ADEQUADO

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

- I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e
- II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

CAPÍTULO III DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

- I - receber serviço adequado;
- II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;
** Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*
- IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
- V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;
- VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Art. 7º-A As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.

Parágrafo único. (VETADO)

** Artigo acrescido pela Lei nº 9.791, de 24/03/1999.*

CAPÍTULO IV

DA POLÍTICA TARIFÁRIA

Art. 8º (VETADO)

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

Art. 5º Na disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações observar-se-ão, em especial, os princípios constitucionais da soberania nacional, função social da propriedade, liberdade de iniciativa, livre concorrência, defesa do consumidor, redução das desigualdades regionais e sociais, repressão ao abuso do poder econômico e continuidade do serviço prestado no regime público.

PROJETO DE LEI N.º 2.095, DE 2007
(Do Sr. Antonio Carlos Magalhães Neto)

Acrescenta parágrafo único ao art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar que conste o número de telefone do órgão ou entidade pública fiscalizadora nas contas de serviços de telefonia.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-1563/2003.

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007

(Do Sr. Antonio Carlos Magalhães Neto)

Acrescenta parágrafo único ao art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar que conste o número de telefone do órgão ou entidade pública fiscalizadora nas contas de serviços de telefonia.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

“Art. 7º

Parágrafo único. A concessionária fará constar das contas de cobrança pela utilização dos serviços o número de telefone indicado pelo órgão ou entidade pública responsável pela regulação e fiscalização da concessão, por meio do qual os usuários poderão obter informações e encaminhar reclamações e sugestões referentes aos serviços prestados. (NR)”

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

“Art. 3º

Parágrafo único. A prestadora fará constar das contas de cobrança pela utilização dos serviços o número de telefone indicado pela

entidade de que trata o art. 8º, por meio do qual os usuários poderão obter informações e encaminhar reclamações referentes aos serviços prestados. (NR)”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Esta proposição é inspirada no Projeto de Lei nº 2.933, de 2004, de autoria do ilustre Deputado Joaquim Francisco, que foi arquivado por força do disposto no art. 105 do Regimento Interno desta Casa, cujos termos e justificação peço “vênia” para adotar na presente proposição.

Como é sabido, constitui direito básico dos usuários, nos termos dispostos no art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, dentre outros, o de receber serviços e informações adequados do poder concedente e da concessionária para defesa de seus interesses individuais ou coletivos.

De forma objetiva e prática, visa o presente projeto contribuir para que o usuário de serviços públicos concedidos possa exercer seu direito de apresentar reclamações e de levar ao conhecimento do poder público as irregularidades de que tenha ciência, bem como de solicitar informações de seu interesse pertinentes aos serviços prestados.

Nesse sentido, o objetivo visado é simples e de fácil implementação, porém de enorme alcance social e administrativo, qual seja, determinar a obrigatoriedade de que, das contas de cobrança de serviços públicos, conste o número de telefone eleito pelo órgão ou entidade reguladora e fiscalizadora desses serviços de telefonia, hoje representado pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, propiciando uma facilitação do acesso dos usuários àquela entidade.

Para tanto, é necessário o aditamento de disposição específica na lei geral que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos (Lei nº 9.472, de 1995) e na forma específica disciplinadora dos serviços de telecomunicações (Lei nº 9.472, de 1997).

Considerando a contribuição relevante que o presente projeto de lei poderá trazer à qualidade e regularidade da prestação dos serviços de telefonia em nosso País, contamos com a aprovação dos nobres Pares desta Casa Legislativa.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado ANTONIO CARLOS MAGALHÃES NETO

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

.....

**CAPÍTULO III
DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS**

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

- I - receber serviço adequado;
- II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;
* Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.
- IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
- V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;
- VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Art. 7º-A As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.

Parágrafo único. (VETADO)

* Artigo acrescido pela Lei nº 9.791, de 24/03/1999.

.....

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**LIVRO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

.....

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 2.573, DE 2007 **(Do Sr. Eliene Lima)**

Obriga a inclusão de informações de acesso ao órgão de proteção ao consumidor estadual nas notas fiscais, na forma que especifica.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-1563/2003.

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. Eliene Lima)

Obriga a inclusão de informações de acesso ao órgão de proteção ao consumidor estadual nas notas fiscais, na forma que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É obrigatória a inclusão do telefone e do endereço completo, assim como, se houver, do endereço de página eletrônica na internet do órgão de proteção ao consumidor estadual, nas notas fiscais emitidas pelos estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços, quando voltados ao atendimento do consumidor final.

§ 1º A observância do disposto no *caput* será exigida como requisito para autorização de novos talonários de notas fiscais, pelo órgão fazendário competente, exceto se já houverem sido impressos na data de vigência desta lei.

§ 2º Os talonários que tenham sido autorizados antes da vigência desta lei ou que se enquadrem na hipótese da parte final do parágrafo anterior deverão receber carimbo na primeira via de cada nota fiscal, contendo as informações exigidas no *caput*.

Art. 2º Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.



JUSTIFICAÇÃO

O projeto de lei ora apresentado consiste em medida de extrema simplicidade, porém de enorme eficácia: obrigar a que os dados de acesso aos órgãos estaduais de proteção ao consumidor (em geral, chamados Procon's) constem das notas fiscais de venda, sejam elas emitidas fornecedores ou por prestadores de serviços.

Isso não trará custo ao empresário, mas lhe dará credibilidade, pela disponibilidade da informação em documento que o consumidor leva para casa e tem à sua disposição, posteriormente ao momento da compra, contratação ou realização do serviço.

Para que não se destruam as notas fiscais atuais, é adotado procedimento singelo, de efetividade imediata, com a determinação para que se aponha carimbo nos talonários impressos antes da vigência da presente lei.

Pelo exposto, contamos com a aprovação dos nossos Pares, para esta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado Eliene Lima

2007_18933_Eliene Lima_052



PROJETO DE LEI N.º 2.998, DE 2008

(Da Sra. Cida Diogo)

Torna obrigatória a informação aos usuários dos serviços de energia elétrica de seus direitos na forma que menciona.

NOVO DESPACHO:

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 2566/1996 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE DO PL 2566/1996 O PL 1749/2003, O PL 1768/2007, O PL 2998/2008 E O PL 2999/2008, E, EM SEGUIDA, APENSE-OS AO PL 1563/2003.

PROJETO DE LEI N° , DE 2008.

(Da Sra. Deputada Cida Diogo - PT/RJ)

Torna obrigatória a informação aos usuários dos serviços de energia elétrica de seus direitos na forma que menciona.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Para efeito do disposto na inc. II do art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, ficam as concessionárias, permissionárias e autorizadas de serviços de energia elétrica, no âmbito Federal, obrigadas a publicar nas faturas mensais dos consumidores, os termos da Resolução Normativa ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004, o que se segue:

“O consumidor de energia elétrica tem direito a receber indenização ou conserto de seus aparelhos elétricos danificados por falta de energia elétrica, queda ou aumento de tensão da mesma. Em caso de dúvidas, ligar para 144 (ANEEL) ou para o telefone da Comissão de Defesa do Consumidor do Estado.”

Art. 2º - As concessionárias, permissionárias e autorizadas de serviços de energia elétrica terão prazo de 60 (sessenta) dias para se adequarem à presente lei.

Art. 3º - Esta lei entrará em vigor na data da sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto tem por objetivo ampliar a publicidade de norma de regulação aos usuários de serviços de energia elétrica.

A ampla divulgação acerca da possibilidade de pleitear ressarcimento por danos causados em seus equipamentos, por qualquer perturbação ocorrida no sistema elétrico, minimiza os prejuízos causados dos usuários e cerca o serviço de maior eficiência considerando que a concessionária, permissionária ou autorizada terão maior cautela na prestação dos serviços.

Inúmeros consumidores desconhecem seu direito por falta de informação. Por tal razão e, embasado no artigo que trata do direito de informação aos usuários de serviços concedidos, apresento a presente proposição, acreditando que beneficiará milhares de consumidores.

Sala das Sessões, em 12 de março de 2008.

Deputada Cida Diogo

Deputada Federal PT/RJ



**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

.....

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

- I - receber serviço adequado;
- II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;
** Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*
- IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
- V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;
- VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Art. 7º-A As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.

Parágrafo único. (VETADO)

** Artigo acrescido pela Lei nº 9.791, de 24/03/1999.*

.....

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 61, DE 29 DE ABRIL DE 2004

Estabelece as disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, causados por perturbação ocorrida no sistema elétrico.

O DIRETOR- GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no art. 14 da Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), nos arts. 6o, 7o e 25 da Lei no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no art. 2o da Lei no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, nos incisos IV, XIV, XV e XVI do art. 4o, Anexo

I, do Decreto no 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo no 48500.001605/03-84, e considerando que:

compete à ANEEL regular os serviços de energia elétrica, expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor, estimulando a melhoria do serviço prestado e zelando pela boa qualidade, observando o disposto na legislação vigente de proteção e defesa do consumidor;

toda concessão, permissão ou autorização pressupõe a prestação de serviços adequados, que satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade das tarifas, conforme previsto no respectivo contrato de concessão e no § 1o, art. 6o, da Lei no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

existe a necessidade de disciplinar o que consta nos contratos de concessão de distribuição de energia elétrica, que asseguram aos consumidores o direito de receber o ressarcimento de danos elétricos em equipamentos, causados por perturbação no sistema elétrico;

a Resolução no 505, de 26 de novembro de 2001, a Resolução nº 024, de 27 de janeiro de 2000, e os Procedimentos de Rede estabelecem as disposições relativas a qualidade dos serviços de energia elétrica;

existe a necessidade de estabelecer procedimentos para a análise de ressarcimento de dano solicitado pelos consumidores às concessionárias de distribuição de energia elétrica; e

em função da Audiência Pública nº 029/2003, realizada no dia 04 de novembro de 2003, foram recebidas sugestões de consumidores, de associações representativas do setor elétrico, de concessionárias de distribuição de energia elétrica, de agentes do setor elétrico e da sociedade em geral, as quais contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

Art. 1º Estabelecer, na forma desta Resolução, as disposições relativas ao ressarcimento dos prejuízos causados por danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, decorrentes de perturbação ocorrida no sistema elétrico.

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I - concessionária, permissionária ou autorizada: agente titular de concessão, permissão ou autorização federal para explorar a prestação de serviços públicos de energia elétrica, referenciado, doravante, nesta Resolução, apenas pelo termo concessionária;

II - consumidor: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, titular da conta de energia elétrica e responsável pelas obrigações fixadas em normas e regulamentos da ANEEL;

III - dano emergente: lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico;

IV - dano moral: qualquer constrangimento à moral e/ou honra do consumidor, causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a concessionária, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica provocada pelo fato lesivo;

V - lucros cessantes: são os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica;

VI - nexo de causalidade: liame causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado;

VII - perturbação no sistema elétrico: modificação das condições que caracterizam a operação de um sistema elétrico fora da faixa de variação permitida para seus valores

nominais, definidos nos regulamentos sobre qualidade dos serviços de energia elétrica vigentes;
e

VIII - ressarcimento de dano elétrico: reposição do equipamento elétrico danificado, instalado em unidade consumidora, na mesma condição de funcionamento anterior à ocorrência constatada no sistema elétrico ou, alternativamente, indenização em valor monetário equivalente ao que seria necessário para fazê-lo retornar à referida condição, ou, ainda, substituição por equipamento equivalente.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 2.999, DE 2008

(Da Sra. Cida Diogo)

Estabelece condições para o ressarcimento de que trata a Resolução Normativa ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

NOVO DESPACHO:

DEVIDO AO ARQUIVAMENTO DO PL 2566/1996 NOS TERMOS DO ART. 105 DO RICD, DESAPENSE-SE DO PL 2566/1996 O PL 1749/2003, O PL 1768/2007, O PL 2998/2008 E O PL 2999/2008, E, EM SEGUIDA, APENSE-OS AO PL 1563/2003.

PROJETO DE LEI N° , DE 2008.

(Da Sra. Deputada Cida Diogo - PT/RJ)

Estabelece condições para o ressarcimento de que trata a resolução normativa ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004 no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Para efeito do disposto nos incisos I e III do art. 11 da resolução Normativa da ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004, em relação ao reparo dos equipamentos elétricos que eventualmente sofrerem danos decorrentes de perturbação ocorrida no sistema elétrico do serviço terá as seguintes alternativas:

I - exigir a inspeção no local onde o aparelho estiver ou o transporte do mesmo até o agente credenciado pela concessionária; ou

II - providenciar laudo técnico e orçamento do reparo do aparelho danificado em estabelecimento especializado.

Parágrafo Único - Em qualquer caso, a comunicação à concessionária, permissionária ou autorizada deverá ser feita tão logo o consumidor constate a ocorrência do dano, no prazo máximo de 90 (noventa) dias.

Art. 2º - A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL poderá firmar convênio com os Órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados objetivando darem acesso aos registros de que trata o art. 12 da Resolução Normativa ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004.

Art. 3º - Esta lei entrará em vigor na data da sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto tem por objetivo garantir o direito de consumidores, no sentido de tornar eletiva a norma reguladora da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

O ressarcimento de danos causados em equipamentos de consumidores por perturbações no sistema elétrico atualmente pouco tem ocorrido, vez que as concessionárias apenas credenciam oficinas de inspeção e reparo em grandes cidades. Logo, o consumidor do interior e aqueles que não têm acesso a transportes próprios desistem de verem reconhecidos seus direitos insertos na Resolução Normativa ANEEL nº 61, de 29 de abril de 2004.

Assim, apresento a presente proposição que, certamente, será um diferencial fundamental para fazer valer a norma reguladora que tanto minimiza os prejuízos causados aos consumidores de energia elétrica.

Sala das Sessões, em 12 de março de 2008.

Deputada Cida Diogo

Deputada Federal PT/RJ



F67D428B33

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**
RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 61, DE 29 DE ABRIL DE 2004

Estabelece as disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, causados por perturbação ocorrida no sistema elétrico.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no art. 14 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), nos arts. 6º, 7º e 25 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no art. 2º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, nos incisos IV, XIV, XV e XVI do art. 4º, Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, o que consta do Processo nº 48500.001605/03-84, e considerando que:

competem à ANEEL regular os serviços de energia elétrica, expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor, estimulando a melhoria do serviço prestado e zelando pela boa qualidade, observando o disposto na legislação vigente de proteção e defesa do consumidor;

toda concessão, permissão ou autorização pressupõe a prestação de serviços adequados, que satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade das tarifas, conforme previsto no respectivo contrato de concessão e nº § 1º, art. 6º, da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

existe a necessidade de disciplinar o que consta nos contratos de concessão de distribuição de energia elétrica, que asseguram aos consumidores o direito de receber o ressarcimento de danos elétricos em equipamentos, causados por perturbação no sistema elétrico;

a Resolução nº 505, de 26 de novembro de 2001, a Resolução nº 024, de 27 de janeiro de 2000, e os Procedimentos de Rede estabelecem as disposições relativas a qualidade dos serviços de energia elétrica;

existe a necessidade de estabelecer procedimentos para a análise de ressarcimento de dano solicitado pelos consumidores às concessionárias de distribuição de energia elétrica; e

em função da Audiência Pública nº 029/2003, realizada no dia 04 de novembro de 2003, foram recebidas sugestões de consumidores, de associações representativas do setor elétrico, de concessionárias de distribuição de energia elétrica, de agentes do setor elétrico e da sociedade em geral, as quais contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar, resolve:

Art. 1º Estabelecer, na forma desta Resolução, as disposições relativas ao ressarcimento dos prejuízos causados por danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, decorrentes de perturbação ocorrida no sistema elétrico.

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I – concessionária, permissionária ou autorizada: agente titular de concessão, permissão ou autorização federal para explorar a prestação de serviços públicos de energia elétrica, referenciado, doravante, nesta Resolução, apenas pelo termo concessionária;

II - consumidor: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente

representada, titular da conta de energia elétrica e responsável pelas obrigações fixadas em normas e regulamentos da ANEEL;

III - dano emergente: lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico;

IV - dano moral: qualquer constrangimento à moral e/ou honra do consumidor, causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a

concessionária, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica provocada pelo fato lesivo;

V - lucros cessantes: são os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica;

VI - nexo de causalidade: liame causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado;

VII - perturbação no sistema elétrico: modificação das condições que caracterizam a operação de um sistema elétrico fora da faixa de variação permitida para seus valores nominais, definidos nos regulamentos sobre qualidade dos serviços de energia elétrica vigentes; e

VIII - ressarcimento de dano elétrico: reposição do equipamento elétrico danificado, instalado em unidade consumidora, na mesma condição de funcionamento anterior à ocorrência constatada no sistema elétrico ou, alternativamente, indenização em valor monetário equivalente ao que seria necessário para fazê-lo retornar à referida condição, ou, ainda, substituição por equipamento equivalente.

DA ABRANGÊNCIA

Art. 3º As disposições desta Resolução se aplicam, exclusivamente, para os casos de dano elétrico causado a equipamentos elétricos alimentados na mesma tensão de atendimento contratada no ponto de entrega ou de conexão de energia elétrica, aplicando-se ao ressarcimento o disposto no inciso VIII do artigo anterior.

§ 1º Esta Resolução não se aplica ao ressarcimento de dano elétrico em equipamentos

pertencentes a consumidores atendidos em tensão superior a 2,3 kV.

§ 2º A ANEEL e as agências conveniadas devem analisar as reclamações considerando,

exclusivamente, o dano elétrico do equipamento, não lhes competindo acatar pedido de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes.

DAS CONDIÇÕES PARA A SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

Art. 4º O consumidor tem o prazo de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à concessionária, devendo fornecer, no mínimo, os seguintes elementos:

I - data e horário provável da ocorrência do dano;

II – cópia da fatura de energia elétrica mais recente, demonstrando que o solicitante é o titular da unidade consumidora;

III – relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico; e

IV - descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como: marca, modelo, etc.

Parágrafo único. Caso a fatura não esteja em nome do solicitante, o mesmo deve comprovar a forma de ocupação da unidade consumidora.

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 5º No processamento do pedido de ressarcimento, a concessionária deve comprovar a existência ou não do nexo de causalidade.

Parágrafo único. Na comprovação do nexo de causalidade devem ser considerados os eventos prováveis causadores do dano, entre outros, descargas atmosféricas e sobretensões oriundas da energização de circuitos, os quais não eximem a concessionária da responsabilidade do ressarcimento.

Art. 6º O consumidor pode optar entre inspeção in loco do equipamento danificado ou

disponibilizá-lo para inspeção mais detalhada pela concessionária ou empresa por ela autorizada, devendo a concessionária observar os seguintes procedimentos e prazos:

I - informar ao consumidor a data para a inspeção ou disponibilização do equipamento; e

II - inspecionar e vistoriar o equipamento no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados a partir da data do pedido de ressarcimento.

Parágrafo único. Caso opte por inspeção in loco, o consumidor deve permitir o acesso ao equipamento e às instalações da unidade consumidora sempre que solicitado, sendo a negativa motivo para a concessionária indeferir o ressarcimento.

Art. 7º A concessionária deve informar ao consumidor, por escrito, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de protocolo da solicitação, sobre o deferimento, ou não, do pedido de ressarcimento.

Art. 8º No caso de deferimento, a concessionária pode efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente ou, ainda, propor o conserto ou a substituição do equipamento danificado.

Parágrafo único. No caso do ressarcimento, na modalidade de pagamento em moeda corrente, este deve ser feito no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da solicitação, ficando ao consumidor a opção entre depósito em conta-corrente, cheque nominal ou crédito na próxima fatura.

Art. 9º No caso de indeferimento, a concessionária, obrigatoriamente, deve apresentar, por escrito, as razões detalhadas da negativa, informando ao consumidor sobre o direito de formular reclamação à Agência Estadual Conveniada com a ANEEL ou, na ausência desta, à própria Agência Nacional de Energia Elétrica.

DOS LIMITES DAS RESPONSABILIDADES

Art. 10. A concessionária responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos de consumidores, nos termos do caput do art. 3º desta Resolução.

Parágrafo único. A concessionária só poderá eximir-se do ressarcimento nos seguintes casos:

I - quando comprovar a inexistência de nexo causal, nos termos do art. 5º;

II - quando o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a inspeção, salvo nos casos em que houver prévia autorização da concessionária; ou

III - quando comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir das instalações internas da unidade consumidora.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 11. A concessionária deve elaborar e publicar em até 120 (cento e vinte) dias, contados da publicação desta Resolução, norma interna que contemple os procedimentos para ressarcimento de danos, segundo as disposições deste regulamento, podendo inclusive estabelecer:

I - o credenciamento de oficinas de inspeção e reparo;

II - o aceite de orçamento de terceiros; e

III - a reparação de forma direta ou por terceiros sob sua responsabilidade.

Art. 12. Para fins de fiscalização pela ANEEL, a concessionária deve manter os processos de ressarcimento de danos em registro eletrônico e/ou impresso, de forma organizada e auditável, pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, contados da solicitação do consumidor.

Art. 13. Revoga-se o art. 101 da Resolução nº 456, de 29 de novembro de 2000.

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ MÁRIO MIRANDA ABDO

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

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

Relatora: Deputada RENATA ABREU

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. No 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. A matéria foi inicialmente relatada aqui na CCTCI pelo ilustre Deputado Jorge Tadeu Mudalen, que ofereceu Substitutivo, com o qual concordamos e pedimos vênha para sua apresentação neste parecer. Foi também aberto prazo para apresentação de emendas àquele Substitutivo, mas não foi apresentada qualquer emenda.

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 DA RELATORA

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. Também foi apresentado aqui na CCTCI uma proposta de Substitutivo, pelo nobre Deputado Jorge Tadeu Mudalen, que, com as devidas vênias de Sua Excelência, reapresentamos 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 2016.

Deputada RENATA ABREU
Relatora

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

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 2016.

Deputada RENATA ABREU
Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 2.566/1996, e os de nºs 1.624/1996, 3.215/1997, 1.563/2003, 1.749/2003, 1.768/2007, 2.594/2000, 1.222/2007, e 2.095/2007, apensados, com substitutivo, e rejeitou os de nºs 4.158/1998, 3.313/2000, 2.998/2008, 2.999/2008, 2.568/1996 e 2.573/2007, apensados, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Renata Abreu.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Jorge Tadeu Mudalen e Tia Eron - Vice-Presidentes, André de Paula, Bilac Pinto, Celso Panseira, Erivelton Santana, Fábio Faria, Fabio Reis, Francisco Floriano, Hélio Leite, Jhc, Luciana Santos, Luiza Erundina, Marcelo Aguiar, Missionário José Olímpio, Renata Abreu, Sandro Alex, Silas Câmara, Victor Mendes, Vitor Lippi, André Figueiredo, Caetano, Claudio Cajado, Elizeu Dionizio, Fábio Sousa, Fernando Monteiro, Flavinho, Goulart, Izalci Lucas, Julio Lopes, Laudivio Carvalho, Milton Monti, Rômulo Gouveia, Ronaldo Martins e Vitor Valim.

Sala da Comissão, em 9 de novembro de 2016.

Deputado JORGE TADEU MUDALEN

Presidente em exercício

COMISSÃO DE MINAS E ENERGIA

PROJETO DE LEI Nº 2.566, DE 1996

(Apensados os PLs nº 1.624, 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 2.095, de 2007; nº 1.768, de 2007; nº 2.998, de 2008; nº 2.573, de 2007; 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 Substituto: Deputado SIMÃO
SESSIM

PARECER VENCEDOR

I – RELATÓRIO

Trata-se de parecer vencedor ao PL nº 2.566, de 1996, e demais proposições apensadas, oferecido em virtude da rejeição do parecer do ilustre Deputado Onofre Santo Agostini pelo plenário desta Comissão de Minas e Energia no decorrer da Reunião Deliberativa Ordinária realizada em 29 de junho de 2011.

II – VOTO DO RELATOR SUBSTITUTO

Os projetos de lei em exame versam sobre o incremento dos direitos do consumidor de serviços públicos prestados de forma contínua, entre os quais se incluem os serviços de distribuição de energia elétrica, matéria de competência desta Comissão de Minas e Energia.

Tendo em vista a manifestação de voto que havíamos apresentado, bem como o debate referente à matéria que se desenvolveu no âmbito deste Colegiado, decidimos acolher a sugestão do insigne Deputado Carlos Zarattini, que consta de manifestação de voto oferecida pelo parlamentar.

Por conseguinte, optamos por recomendar a aprovação do projeto principal, na forma de um substitutivo, que prevê que a interrupção do serviço por inadimplência do consumidor ou a cobrança judicial de seu débito somente poderá ser feita após o vencimento da conta inadimplida e precedida de comunicação prévia, entregue mediante protocolo ou Aviso de Recebimento (AR), com pelo menos trinta dias de antecedência. Dessa maneira, o consumidor terá um prazo mais adequado para regularizar sua situação, antes que seja efetivada a suspensão do serviço.

Quanto aos demais projetos de lei apensados, acreditamos que as medidas propostas, de uma maneira geral, poderão causar aumentos tarifários, sem que tragam benefícios na mesma proporção, o que nos levou a sugerir que sejam rejeitadas.

Em razão do exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.566/1996, na forma do substitutivo anexo, e pela rejeição dos Projetos de Lei apensados de nºs 1.624/1996, 2.568/1996, 3.215/1997, 4.158/1998, 2.594/2000, 3.313/2000, 1.563/2003, 1.749/2003, 1.222/2007, 2.095/2007, 1.768/2007, 2.998/2008, 2.573/2007 e 2.999/2008.

Sala da Comissão, em de de 2011.

Deputado SIMÃO SESSIM
Relator Substituto

COMISSÃO DE MINAS E ENERGIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.566, DE 1996

Altera a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art.1º O art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Ar. 6º

.....

§ 4º A interrupção do serviço por inadimplência do consumidor ou a cobrança judicial de seu débito somente poderá ser feita após o vencimento da conta inadimplida e precedida de comunicação prévia, entregue mediante protocolo ou Aviso de Recebimento (AR), com pelo menos trinta dias de antecedência.” (NR)

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2011.

Deputado SIMÃO SESSIM
Relator Substituto

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Minas e Energia, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 2.566/1996, com Substitutivo, e rejeitou os Projetos de Lei nºs 1.624/1996, 3.215/1997, 4.158/1998, 3.313/2000, 1.563/2003, 1.749/2003, 1.768/2007, 2.998/2008, 2.999/2008, 2.594/2000, 2.568/1996, 1.222/2007, 2.095/2007 e 2.573/2007, apensados, nos termos do Parecer do Deputado Simão Sessim, designado Relator do Vencedor. O Deputado Carlos Zarattini apresentou voto em separado.

O Parecer do Deputado Onofre Santo Agostini passou a constituir voto em separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Luiz Fernando Faria - Presidente, Wladimir Costa e Simão Sessim - Vice-Presidentes, Antônio Andrade, Arnaldo Jardim, Berinho Bantim, Carlos Zarattini, Dr. Aluizio, Edinho Bez, Fernando Ferro, Fernando Jordão, Gabriel Guimarães, Guilherme Mussi, João Carlos Bacelar, Luiz Alberto, Luiz Fernando Machado, Luiz Otavio, Marcelo Matos, Onofre Santo Agostini, Paulo Abi-Ackel, Ronaldo Benedet, Wandenkolk Gonçalves, Weliton Prado, Aguinaldo Ribeiro, Fernando Torres, Leonardo Quintão, Nelson Padovani e Professor Setimo.

Sala da Comissão, em 29 de junho de 2011.

Deputado LUIZ FERNANDO FARIA

Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 2.095, de 2007; nº 1.768, 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 RODRIGO MARTINS

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.566, de 1996, originário do Senado Federal, propõe que seja acrescido ao art. 22 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, novo parágrafo obrigando 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.

A proposição em apreço foi inicialmente distribuída ao Deputado Átila Lira, que apresentou parecer em 7 de novembro 2017.

Designado relator da matéria, adotamos na íntegra o parecer apresentado pelo Deputado Átila Lira, em respeito ao bom trabalho desenvolvido pelo nobre parlamentar, o qual transcrevemos a seguir.

Preliminarmente, para lembrança e ciência de todos, transcrevemos o referido dispositivo do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC:

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. 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 neste código.”

À proposição principal foram apensadas outras catorze proposições, a saber:

- **Projeto de Lei nº 1.624, de 1996**, do ex-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 ex-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 ex-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 ex-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 ex-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 ex-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 ex-Deputada e atual Senadora 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 ex-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**, do ex-Deputado Sandro Matos, 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 ex-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 ex-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 ex-Deputado Eliene Lima, que obriga os estabelecimentos comerciais a fazerem

constar das notas fiscais o telefone e o endereço do órgão estadual de proteção do consumidor;

- **Projeto de Lei nº 2.998, de 2008**, da ex-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 ex-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.

A proposição principal em epígrafe foi distribuída, em 1996, para receber manifestação inicial deste colegiado. Foi redistribuída, em 2008, mediante novo despacho da Mesa Diretora, com determinação para que este colegiado se manifestasse somente após o exame da matéria pela Comissão de Minas e Energia. 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.

Em 22/4/2015, foi deferido o Requerimento nº 1.233/2015 autorizando a inclusão da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, nos termos dos art. 32, III, “g”, do RICD, para também apreciar as proposições aqui em análise. Desse modo, em 9/11/2016, foi aprovado por unanimidade o parecer apresentado, naquela Comissão, pela Deputada Renata Abreu, no sentido de aprovação da proposição principal e dos PL nºs 1.624/1996, 3.215/1997, 2.594/2000, 1.563/2003, 1.749/2003, 1.222/2007, 1.768/2007, e 2.095/2007, apensados, com Substitutivo, e pela rejeição dos PL nºs 2.568/1996, 4.158/1998, 3.313/2000, 2.573/2007, 2.998/2008 e 2.999/2008, igualmente apensados.

Durante o período em que tramitaram nesta Comissão, a proposição em epígrafe e seus apensados receberam três pareceres pela sua

aprovação com Substitutivo: o primeiro durante a 52ª legislatura, em 19/4/2006; o segundo durante a 53ª legislatura, em 21/8/2008, ambos elaborados pelo Deputado Celso Russomanno; o terceiro, em 2/5/2012, então elaborado pelo ex-Deputado Dimas Ramalho; o quarto parecer foi elaborado, em 25/11/2013, pelo ex-Deputado Isaías Silvestre; e o quinto parecer, no âmbito desta CDC, foi apresentado, em 14/5/2014, pelo ex-Deputado Sérgio Brito. No entanto, infelizmente nenhum dos pareceres supramencionados logrou ser apreciado por este órgão técnico.

Desta feita, em 24/11/2016, recebemos a honrosa incumbência de relatar a matéria. Optamos por tomar como referência, na elaboração de nosso voto, aspectos relevantes contidos naqueles pareceres proferidos (porém não apreciados) pelos Deputados Celso Russomanno, Dimas Ramalho e Isaías Silvestre, os quais propuseram a edição de uma lei específica para regulamentar a proteção do consumidor no que tange ao fornecimento de serviços de água, energia elétrica e telefonia, estabelecendo: um modo de discriminação dos serviços nas faturas, forma específica de atendimento ao consumidor, prazos de cobrança, critérios para corte e restabelecimento dos serviços; bem como definindo sanção aos infratores e prazo para o início da vigência da lei.

O Substitutivo aprovado, em 29/6/2011, no âmbito da Comissão de Minas e Energia, nos termos do parecer Vencedor apresentado pelo Deputado Simão Sessim, propõe alterar a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, incluindo o § 4º, abaixo, ao seu art. 6º:

“Art. 6º.....

§ 4º A interrupção do serviço por inadimplência do consumidor ou a cobrança judicial de seu débito somente poderá ser feita após o vencimento da conta inadimplida e precedida de comunicação prévia, entregue mediante protocolo ou Aviso de Recebimento (AR), com pelo menos trinta dias de antecedência. ” (NR).

Na 54ª Legislatura, foi reaberto, a partir de 15/07/2011, o prazo regimental de cinco sessões para apresentação de emendas aos projetos de lei

em apreciação, ocasião em que fora apresentada uma única emenda pelo Dep. Arnaldo Jordy.

A Emenda nº 1/2011, de autoria do Dep. Arnaldo Jordy, propõe que as faturas de consumo enviadas aos usuários devam conter, em destaque, os números dos telefones do setor de atendimento do órgão ou entidade pública responsável pela regulação e fiscalização do serviço e do órgão estadual de defesa do consumidor.

Cabe, regimentalmente, a esta Comissão manifestar-se, diante de sua competência prevista no art. 32, V, alíneas “a” a “c”, do RICD, sobre o projeto de lei em epígrafe e os catorze apensados, bem como sobre os Substitutivos aprovados, respectivamente em 29/6/2011 e 9/11/2016, pelas Comissões de Minas e Energia; e de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; além da Emenda nº 1/2011 apresentada pelo Dep. Arnaldo Jordy, em 10/8/2011, no âmbito desta Comissão.

II - VOTO DO RELATOR

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 a 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, o que se poderia dizer 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 Proteção e 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 poderá corrigir e preencher, com o devido auxílio da doutrina e jurisprudência existentes sobre o assunto. Dizendo de forma mais clara, acreditamos que não devemos transformar o CDC em uma 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, 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 interrupção dos mesmos, 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, 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 destas 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 trânsito em julgado de sentença condenatória do consumidor em ação de cobrança, restando ao fornecedor a cobrança e execução da dívida por meio judicial? Enfim, são questões que precisam ser equacionadas nos termos da nova lei que ora se discute nesta Comissão.

Iniciamos nossas tentativas de resposta às perguntas. Embora alguns defendam que o fornecedor jamais possa cortar o fornecimento do produto, pois para cobrança da dívida existe o meio judicial, não podemos concordar com essa alternativa, pelo simples fato de que muitas pessoas não têm o que ser penhorado em caso de execução. Ademais, há a questão relevante de que a Lei nº 8.009/90 proíbe o penhor do imóvel familiar, como também dos móveis que guarnecem a casa, ou seja, a execução não teria eficácia em algumas situações. Assim, em caso de não pagamento, se o fornecedor não puder efetuar em algum momento o corte no fornecimento do serviço até receber o seu pagamento, isto equivalerá a fornecer o serviço gratuitamente para sempre, o que implicará, por via de consequência, em óbvia inviabilidade econômica da empresa fornecedora.

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 nesta Comissão e não apreciados, o corte no fornecimento dos serviços de água, luz e telefone fixo somente será permitido 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, não pode ainda ser considerado serviço essencial, pois sempre há a possibilidade de utilização de um telefone fixo, mesmo que de uso público. Porém, nestes dois casos, gás e telefonia móvel, acreditamos que também seja importante o aviso prévio de, no mínimo, 15 (quinze) dias, antes de se efetuar o corte. Lembramos ainda que, de acordo com o art. 25, § 2º, da Constituição Federal, “cabe aos Estados explorar diretamente, ou mediante concessão, os serviços locais de gás canalizado, na forma da lei”, o que implica na

impossibilidade de lei federal dispor especificamente sobre o assunto; podendo, porém, estabelecer normas gerais que protejam o consumidor, como as já existentes no CDC.

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.

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 se cobrar pela taxa de restabelecimento do serviço, se este tiver sido cortado, quando for um consumidor “comercial” e, muito menos, no caso de ser um consumidor “residencial”, podemos aceitar a cobrança de uma taxa de restabelecimento do serviço, pois tal taxa poderia servir de escape para formulação de uma espécie de “multa camuflada” ao consumidor. No entanto, julgamos ser cabível e, portanto permitida, a cobrança, pelo fornecedor, de taxa de urgência para restabelecimento do serviço, na hipótese de ter sido solicitada a urgência pelo consumidor, devendo tal restabelecimento ser efetuado no prazo máximo de até quatro horas, contado da solicitação encaminhada pelo consumidor.

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 nºs 2.998 e 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.

O Substitutivo proposto pela Comissão de Minas e Energia regula unicamente a questão da interrupção no corte do fornecimento de serviços públicos em casos de inadimplência, porém trata de maneira igual todos os casos, o que consideramos inadequado. Ademais, as matérias contidas nas proposições sob apreciação não podem ser resumidas no teor do Substitutivo adotado por aquele órgão técnico. Em seus textos encontramos outras questões relevantes para o consumidor que demandam a elaboração de um substitutivo.

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.

No que diz respeito ao Substitutivo aprovado, em novembro de 2016, pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, consideramos que a Deputada Renata Abreu foi muito feliz em sua proposta de Substitutivo apresentada em seu parecer, uma vez que acolheu quase que integralmente os termos do então Substitutivo apresentado pelo Deputado Isaías Silvestre, no âmbito desta CDC, na data de 25/11/2013.

De fato, a ilustre parlamentar fez alguns aprimoramentos no texto daquele Substitutivo, não apreciado por esta CDC em novembro de 2013, mas que já continha as sugestões de muitos parlamentares desta Comissão, bem como aproveitara as ricas contribuições dos Deputados Celso Russomanno e Dimas Ramalho.

Consideramos, portanto, que o Substitutivo aprovado, em 9/11/2016, no âmbito da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI) é muito satisfatório, corrige alguns prazos relacionados com o atendimento ao consumidor e abrange todas as preocupações esposadas no âmbito desta Comissão ao longo da tramitação das proposições em análise.

Ademais, também consideramos importante a existência de um dispositivo que institua a obrigatoriedade de o prestador de serviços de telefonia fornecer, gratuitamente, ao consumidor, aparelho devidamente aferido pelo Inmetro para registro e medição do tempo efetivamente utilizado nas ligações telefônicas, o qual permitirá ao usuário ter informação precisa, a qualquer dia, da utilização do serviço telefônico. Por essa razão, incluímos um parágrafo único ao art. 5º do Substitutivo aprovado na CCTCI, que tem o objetivo de introduzir essa obrigatoriedade, o que fazemos na forma de um novo Substitutivo.

Finalmente, ainda julgamos ser adequado estabelecer um parâmetro legal para que o atendimento presencial seja eficaz, indicando que o atendimento pessoal ao consumidor deverá ser prestado na proporção mínima de um atendente para cada dez mil usuários ou fração, em um ou mais locais físicos de atendimento, porque, desse modo, os fornecedores cumprirão efetivamente o que determina o Substitutivo (em seu art. 3º, incisos IV a VI), que ora apresentamos, no que diz respeito ao atendimento pessoal que deverá ser

prestado pelo fornecedor ao consumidor quando este necessitar se dirigir aos estabelecimentos destinados ao seu atendimento presencial.

Quanto à Emenda nº 1/2011, apresentada pelo Deputado Arnaldo Jordy nesta Comissão em 10/8/2011, pretende alterar o art. 1º do PL nº 2.566/96, com o intuito de se fazer uma alteração no art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, com os seguintes termos:

“ Art. 7º

§ 1º As faturas de consumo enviadas aos usuários devem conter, em destaque, os números de telefone do setor de atendimento do órgão ou entidade pública responsável pela regulação e fiscalização do serviço e do órgão estadual de defesa do consumidor”.

Tendo em vista que o conteúdo da Emenda acima é semelhante ao teor das proposições apensadas de nºs 1.563/03, 1.222/07 e 2.095/07, podemos considerá-la acolhida nos termos do § 2º do art. 2º do Substitutivo que ora apresentamos anexo.

Diante do exposto, somos **pela rejeição** dos Projetos de Lei nºs 2.568, de 1996; 4.158, de 1998; 3.313, de 2000; 2.573, de 2007; 2.998, de 2008; 2.999, de 2008, e do Substitutivo da Comissão de Minas e Energia; e **pela aprovação** dos Projetos de Lei nºs 2.566, de 1996; 1.624, de 1996; 3.215, de 1997; 2.594, de 2000; 1.563, de 2003; 1.749, de 2003; 1.222, de 2007; 1.768, de 2007, e 2.095, de 2007; da Emenda nº 1/2011 apresentada nesta Comissão; e do Substitutivo aprovado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, nos termos do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em de de 2017

Deputado RODRIGO MARTINS
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 2.095, de 2007; nº 1.768, 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, de energia elétrica e de 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* deste artigo 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 nº 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 obedecerão 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 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 cem mil habitantes;

V – o atendimento pessoal ao consumidor, mencionado no inciso anterior, deverá ser prestado na proporção mínima de um atendente para cada dez mil consumidores ou fração, em um ou mais locais físicos de atendimento;

VI – no atendimento pessoal, deverá ser fornecida 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 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 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, noventa dias após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do corte com quinze dias de antecedência;

b) no caso de consumidor comercial, trinta dias após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do corte com 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 sessenta dias, contados da data de vencimento da fatura;

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

III – as faturas enviadas ao consumidor serão detalhadas e conterão, 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.

Parágrafo único. O consumidor de serviços de telefonia tem direito a aparelho gratuito e aferido pelo Inmetro, para registro e medição, que

lhe permita a verificação dos minutos efetivamente consumidos na utilização de serviços de telefonia, independentemente das informações contidas nas faturas de cobrança apresentadas pelas respectivas prestadoras.

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, 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 até quatro horas, contado da solicitação encaminhada 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) noventa dias, após a data de publicação oficial desta lei, no caso dos incisos I e II;

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

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

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputado RODRIGO MARTINS
Relator

2017-14556

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 2.566/1996, a Emenda 1/2011 da CDC, o Substitutivo adotado pela CCTCI e os PLS 1624/1996, 3215/1997, 1563/2003, 1749/2003, 1768/2007, 1222/2007, 2594/2000 e 2095/2007, apensados, e rejeitou o Substitutivo da CME, os PLS 4158/1998, 3313/2000, 2998/2008, 2999/2008, 2568/1996 e 2573/2007, apensados, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Rodrigo Martins.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Rodrigo Martins - Presidente, Ricardo Izar - Vice-Presidente, Aureo, Carlos Eduardo Cadoca, Celso Russomanno, César Halum, Chico Lopes, Irmão Lazaro, Ivan Valente, José Carlos Araújo, Maria Helena, Rodrigo de Castro, Severino Ninho, Weliton Prado, André Amaral, Átila Lira, Cabo Sabino, Heuler Cruvinel, Jose Stédile, Júlio Delgado, Marco Tebaldi, Moses Rodrigues e Vinicius Carvalho.

Sala da Comissão, em 13 de dezembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
