



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

# \*PROJETO DE LEI N.º 2.246-B, DE 2015 (Do Sr. Veneziano Vital do Rêgo)

Dispõe sobre a prorrogação do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação deste e dos de nºs 4611/16, 7329/17, 7894/17, 8637/17 e 10302/18, apensados, com substitutivo, e pela rejeição da emenda apresentada (relator: DEP. CELSO PANSERA); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e dos de nºs 4611/16, 7329/17, 7894/17, 8637/17 e 10302/18, apensados; da Emenda 1/2019 apresentada nesta Comissão; da Emenda 1/2016 apresentada ao primeiro substitutivo, com substitutivo; e pela rejeição do substitutivo da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (relator: DEP. EFRAIM FILHO).

### **DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:  
CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;  
DEFESA DO CONSUMIDOR;  
ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO; E  
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

### **APRECIAÇÃO:**

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

(\*) Atualizado em 20/03/2023 em virtude de novo despacho.

## S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 4611/16, 7329/17, 7894/17, 8637/17 e 10302/18

III - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Emenda apresentada
- Parecer do relator
- 1º substitutivo oferecido pelo relator
- Complementação de voto
- 2º substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

IV - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- 1º parecer do relator
- 1º substitutivo oferecido pelo relator
- Emenda apresentada ao 1º substitutivo
- Emenda apresentada
- 2º Parecer do relator
- 2º Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão
- Voto em separado

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o serviço esteve interrompido durante o mês.

§ 1º Para os fins desta lei, serviços de natureza continuada são aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse 6 (seis) meses.

§ 2º O disposto no *caput* não se aplica no caso de a interrupção do serviço ser decorrente de inadimplência do consumidor.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.

## JUSTIFICAÇÃO

Infelizmente é comum em nosso país o funcionamento precário dos serviços prestados ao consumidor, especialmente quando consideramos os serviços de telefonia celular, internet e transmissão de televisão por assinatura, todos entre os campeões de reclamação nos Procon's. Um dos maiores problemas são as constantes interrupções no fornecimento dos serviços.

Além dos serviços mencionados, os serviços públicos de fornecimento de água e luz, entre outros, também penalizam o consumidor, não somente com a deficiência na prestação do serviço, mas também com frequentes interrupções desses mesmos serviços.

Em vista disso, acreditamos ser justa e minimamente reparadora a nossa proposta, prorrogando o prazo de pagamento da fatura pelo mesmo número de dias em que o consumidor ficou sem ter o serviço prestado.

Por ser simples e justa nossa proposta, pedimos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 7 de julho de 2015.

Deputado VENEZIANO VITAL DO RÊGO

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
**Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG**  
**Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL**  
**Seção de Legislação Citada - SELEC**

## **LEI N° 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 I** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

---

## **PROJETO DE LEI N.º 4.611, DE 2016** **(Do Sr. Vitor Valim)**

Dispõe sobre desconto nas tarifas de serviços públicos essenciais por inadimplência do fornecedor.

**DESPACHO:**  
**APENSE-SE À(AO) PL-2246/2015.**

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta lei estabelece desconto nas tarifas de serviços públicos essenciais pela inadimplência do fornecedor dos serviços de água, esgoto e energia elétrica

§ 1º. O consumidor terá o direito ao desconto no valor de 1/30 (um trinta avos) por dia pela falta do fornecimento do serviço.

§ 2º. O valor do desconto deverá incluído na fatura seguinte ao mês do ocorrido.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeita as prestadoras de serviço público em multa pecuniária a ser estipulada por regulamentação do Poder Executivo.

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

Art. 4º Revogam-se as disposições em contrário.

## **JUSTIFICAÇÃO**

A falta da prestação de serviços essenciais como água e energia elétrica estão cada vez mais frequentes.

A proteção ao consumidor é um direito fundamental do ser humano e um dos fundamentos da organização econômica brasileira. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável a toda atividade que se constitua relação de consumo. Definindo a relação entre consumidor e fornecedor, seu objeto, a aquisição de produtos e serviços.

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Sendo assim, o que caracteriza o consumidor é o fato de ele ser o destinatário final, reverter o produto para si próprio, não o transferindo para outras pessoas.

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Basta, portanto, que exista uma relação de consumo para que haja a proteção ao consumidor. O consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo fato este que nós levou a apresentar a presente proposição visando preservar o direito essencial violado do consumidor.

Ocorrendo a falta de serviço público a concessionária deverá abater no mês seguinte ao do consumo a quantidade de dias pela falta do serviço prestado.

A presente proposição visa preservar o direito do consumidor quando seus direitos essenciais são violados. Neste caso a descontinuidade da prestação de serviços considerados essenciais.

Assim, conto com a colaboração dos demais Pares para a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em 3 de março de 2016.

Deputado **VITOR VALIM**

## **PROJETO DE LEI N.º 7.329, DE 2017**

**(Do Sr. Pastor Eurico)**

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "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", para dispor sobre abatimento proporcional da fatura mensal dos serviços de telefonia em caso de suspensão dos serviços por motivos de atraso do pagamento ou por razões de ordem técnica.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-2246/2015.

**O Congresso Nacional decreta:**

**Art. 1º** O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

"Art. 3º .....

XIII – ao abatimento proporcional no valor da fatura, independentemente de solicitação, quando o serviço for interrompido, ainda que na modalidade de bloqueio parcial, por motivo de falta de pagamento ou por razões de ordem técnica, exigido, no último caso, o transcurso mínimo de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas de suspensão para que incida abatimento proporcional.” (NR)

**Art. 2º** Esta lei entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após a data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Frise-se, inicialmente, que a União possui a competência constitucional de legislar privativamente sobre telecomunicações, nos termos do art. 22, inciso IV, da Constituição da República Federativa do Brasil.

A matéria que estamos tratando é da mais alta importância econômica e social para o povo brasileiro, vez que corrige hercúlea injustiça que vem sendo praticada diuturnamente pelas operadoras de telefonia no Brasil.

Vejam bem, Senhoras e Senhores parlamentares, se por qualquer motivo um cidadão brasileiro atrasar a fatura da sua conta telefônica, móvel ou fixa, com pacote de dados e de TV ou não, seja por intempéries financeiras ou por motivo de viagem que impossibilitou o pagamento, inicialmente as operadoras telefônicas irão promover o chamado bloqueio parcial da linha, impedindo o assinante de efetuar chamadas, ainda que possa recebê-las. Embora receba o nome de “bloqueio parcial”, os serviços de internet são suspensos totalmente, bem como o sinal da TV por assinatura.

Após o pagamento da fatura em atraso, as operadoras pedem, em média, 5 dias úteis para restabelecer o serviço. Não é toda essa sistemática que estamos questionando. O lado perverso dessa história é que, se um usuário de telefonia passou 10 dias com o serviço bloqueado, sua fatura será cobrada sem nenhum abatimento, será cobrada de forma integral como se o serviço tivesse sido prestado! Está claramente configurado o locupletamento, ou enriquecimento ilícito, uma vez que não houve contrapartida de nenhum serviço que justificasse o

pagamento.

Com a presente medida, pretendemos que as operadoras de telefonia sejam obrigadas a efetuar o abatimento proporcional no valor da fatura, pelo exato tempo em que o serviço ficou suspenso, como forma de respeito aos consumidores e independentemente de solicitação.

O mesmo se diga em relação à suspensão do serviço por motivos de ordem técnica, desde que a suspensão tenha se dado no mínimo por 24h consecutivas.

É claro que, com a efetivação da presente medida, as operadoras não serão tão apressadas em efetuar o bloqueio, assim como não terão interesse na demora do seu restabelecimento, porque agora não é só a paciência do consumidor que está em jogo, mas o bolso das operadoras também.

Do mesmo modo, dado o impacto financeiro, as operadoras irão se cercar de todas as medidas preventivas para evitarem a suspensão do serviço por razões de ordem técnica. Atualmente, não há sanção dessa natureza e os consumidores ficam entregues ao capricho das operadoras.

O nosso Código de Defesa do Consumidor é expresso em afirmar, no seu art. 47, que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

A sistemática do CDC, dado o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, impõe a transparência e harmonia das relações de consumo. O seu art. 4º, inciso VI, por exemplo, impõe a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, bem como, no inciso seguinte, a racionalização e melhoria dos serviços públicos.

O art. 6º, inciso III, do CDC, consagra como direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço. O inciso seguinte deste mesmo diploma legal garante 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.

Nessa esteira, o art. 6º, inciso VI, do CDC, traz ainda, como direito do consumidor, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais,

individuais, coletivos e difusos, e o inciso X preconiza a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Indiferente se a referida maldade consta ou não no contrato de serviços, uma vez que o CDC, no seu art. 51, inciso IV, considera nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

Imperioso destacar que não estamos nos insurgindo contra a interrupção dos serviços em casos de inadimplência ou mesmo que razões de ordem técnica possam trazer a necessidade dessa suspensão. Não há ilegalidade nenhuma aqui, até mesmo por uma leitura a *contrario sensu* do art. 3º, inciso VII, da própria Lei nº 9.472/1997. O que não podemos aceitar num estado de Direito, onde, graças a Deus, ainda não impera a injustiça como norma de conduta, é que os usuários devam pagar por uma prestação ficta de serviços, pagar por algo que não usaram. Isso, em lugar nenhum do mundo, é racional, nem condizente com a sistemática protetiva de defesa ao consumidor que nós mesmos viabilizamos neste Parlamento, estampada no Código de Defesa do Consumidor.

Em face do exposto, conclamo os Nobres Pares para que aprovem o presente Projeto de Lei, como medida de justiça!

Sala das Sessões, em 5 de abril de 2017.

**Deputado Pastor Eurico**  
PHS-PE

<b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA</b> Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL Seção de Legislação Citada - SELEC
--

**CONSTITUIÇÃO  
DA  
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
1988**

**PREÂMBULO**

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos,

fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

---

### TÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

---

#### CAPÍTULO II DA UNIÃO

---

**Art. 22.** Compete privativamente à União legislar sobre:

- I - direito civil, comercial, penal, processual, eleitoral, agrário, marítimo, aeronáutico, espacial e do trabalho;
- II - desapropriação;
- III - requisições civis e militares, em caso de iminente perigo e em tempo de guerra;
- IV - águas, energia, informática, telecomunicações e radiodifusão;
- V - serviço postal;
- VI - sistema monetário e de medidas, títulos e garantias dos metais;
- VII - política de crédito, câmbio, seguros e transferência de valores;
- VIII - comércio exterior e interestadual;
- IX - diretrizes da política nacional de transportes;
- X - regime dos portos, navegação lacustre, fluvial, marítima, aérea e aeroespacial;
- XI - trânsito e transporte;
- XII - jazidas, minas, outros recursos minerais e metalurgia;
- XIII - nacionalidade, cidadania e naturalização;
- XIV - populações indígenas;
- XV - emigração e imigração, entrada, extradição e expulsão de estrangeiros;
- XVI - organização do sistema nacional de emprego e condições para o exercício de profissões;
- XVII - organização judiciária, do Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios e da Defensoria Pública dos Territórios, bem como organização administrativa destes; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 69, de 2012, publicada no DOU de 30/3/2012, produzindo efeitos 120 dias após a publicação*)
- XVIII - sistema estatístico, sistema cartográfico e de geologia nacionais;
- XIX - sistemas de poupança, captação e garantia da poupança popular;
- XX - sistemas de consórcios e sorteios;
- XXI - normas gerais de organização, efetivos, material bélico, garantias, convocação e mobilização das polícias militares e corpos de bombeiros militares;
- XXII - competência da polícia federal e das polícias rodoviária e ferroviária federais;
- XXIII - seguridade social;
- XXIV - diretrizes e bases da educação nacional;
- XXV - registros públicos;
- XXVI - atividades nucleares de qualquer natureza;
- XXVII - normas gerais de licitação e contratação, em todas as modalidades, para as administrações públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, obedecido o disposto no art. 37, XXI, e para as empresas públicas e sociedades de economia mista, nos termos do art. 173, § 1º, III; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 69, de 2012, publicada no DOU de 30/3/2012, produzindo efeitos 120 dias após a publicação*)

Constitucional nº 19, de 1998)

XXVIII - defesa territorial, defesa aeroespacial, defesa marítima, defesa civil e mobilização nacional;

XXIX - propaganda comercial.

Parágrafo único. Lei complementar poderá autorizar os Estados a legislar sobre questões específicas das matérias relacionadas neste artigo.

Art. 23. É competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

I - zelar pela guarda da Constituição, das leis e das instituições democráticas e conservar o patrimônio público;

II - cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência;

III - proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos;

IV - impedir a evasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e de outros bens de valor histórico, artístico ou cultural;

V - proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação, à ciência, à tecnologia, à pesquisa e à inovação; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 85, de 2015, republicada no DOU de 3/3/2015)

VI - proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;

VII - preservar as florestas, a fauna e a flora;

VIII - fomentar a produção agropecuária e organizar o abastecimento alimentar;

IX - promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;

X - combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos;

XI - registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões de direitos de pesquisa e exploração de recursos hídricos e minerais em seus territórios;

XII - estabelecer e implantar política de educação para a segurança do trânsito.

Parágrafo único. Leis complementares fixarão normas para a cooperação entre a União e os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, tendo em vista o equilíbrio do desenvolvimento e do bem-estar em âmbito nacional. (Parágrafo único com redação dada pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006)

.....  
.....

## **LEI N° 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. 1º** Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofreqüências.

**Art. 2º** O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

**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.

## **LEI N° 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 II DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (*[“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 9.008, de 21/3/1995](#)*)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;  
 II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:  
   a) por iniciativa direta;  
   b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;  
   c) pela presença do Estado no mercado de consumo;  
   d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - 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;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;  
 II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do

Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

### 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, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (*Inciso com redação dada pela Lei nº 12.741, de 8/12/2012, publicada no DOU de 10/12/2012, em vigor 6 meses após a data de publicação*)

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 judiciais 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.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (*Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.146, de 6/7/2015, publicada no DOU de 7/7/2015, em vigor 180 dias após a sua publicação*)

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 eqüideade.

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

---

## CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

### Seção I Disposições Gerais

**Art. 46.** Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

**Art. 47.** As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

**Art. 48.** As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

**Art. 49.** O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

**Parágrafo único.** Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

**Art. 50.** A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

**Parágrafo único.** O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

### Seção II Das Cláusulas Abusivas

**Art. 51.** São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a eqüidade;

V - (VETADO);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (VETADO).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. (*Parágrafo com redação dada pela Lei nº 9.298, de 1/8/1996*)

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (VETADO).

# PROJETO DE LEI N.º 7.894, DE 2017

**(Do Sr. Mário Negromonte Jr.)**

Altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, estabelecendo prazo máximo de quarenta e oito horas para que as operadoras de TV por assinatura atendam às solicitações de reparo técnico requeridas pelos usuários, e abatimento no valor da assinatura mensal proporcional ao tempo decorrido entre a solicitação do usuário e o atendimento da demanda

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-2246/2015. ESCLAREÇO, POR OPORTUNO, QUE, EM DECORRÊNCIA DESTA APENSAÇÃO, A COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA – CCTCI DEVERÁ SE MANIFESTAR QUANTO AO MÉRITO DA MATÉRIA.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, que “*Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis nºs 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências*”, estabelecendo prazo máximo de quarenta e oito horas para que as operadoras de TV por assinatura atendam às solicitações de reparo técnico requeridas pelos usuários, e abatimento no valor da assinatura mensal proporcional ao tempo decorrido entre a solicitação do usuário e o atendimento da demanda.

Art. 2º Acrescente-se o seguinte art. 33-A à Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011:

“Art. 33-A. A prestadora do serviço de acesso condicionado deverá atender às solicitações de reparos por falhas na prestação do serviço no prazo máximo de quarenta e oito horas, contadas do recebimento da solicitação.

Parágrafo único. O assinante que tiver o serviço interrompido terá direito a abatimento na assinatura mensal em valor proporcional ao

período de tempo decorrido entre a solicitação e o atendimento da demanda.“ (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, o mercado de TV por assinatura experimentou período de significativa expansão, saltando de 4,6 milhões de usuários, em 2006, para 18,8 milhões, em 2016. Esse crescimento, porém, não foi acompanhado pela melhoria da qualidade dos serviços. Pesquisa divulgada este ano pelo Ministério da Justiça aponta que o setor de televisão paga persiste entre os mais reclamados perante os órgãos de defesa do consumidor, totalizando 5,3% das queixas registradas em 2016<sup>1</sup>. Esse índice é muito próximo ao dos segmentos de mercado que lideram o levantamento apresentado pelo Ministério – telefonia celular pré-paga e pós-paga, telefonia fixa, cartão de crédito e bancos comerciais.

Um exemplo dos constantes abusos praticados pelas operadoras de TV por assinatura se dá quando ocorre uma interrupção temporária do serviço ocasionada por falha nos equipamentos fornecidos pela empresa. Não raro, as prestadoras alegam não dispor de equipes para atender prontamente às demandas dos usuários. O resultado é que o assinante, além de não dispor do acesso ao serviço, ainda é obrigado a continuar pagando por ele. Trata-se, portanto, de uma prática lesiva à economia popular, e que merece uma ação efetiva do Poder Público no sentido de instituir meios que contribuam para sua repressão.

Ciente dessa realidade, a Anatel vem adotando medidas com o objetivo de resguardar os direitos dos consumidores de TV paga. Nesse contexto, foram aprovados o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura<sup>2</sup> e o Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura<sup>3</sup>.

Embora reconheçamos o mérito das ações empreendidas pela Agência, o descaso das operadoras tem se mostrado tão grave que justifica uma ação

<sup>1</sup> <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/telefonia-o-setor-mais-reclamado-nos-procons-com-29-de-246-milhoes-de-queixas-21070182>.

<sup>2</sup> Anexo à Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007.

<sup>3</sup> Anexo à Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005.

mais firme do Parlamento para conter tal conduta. Portanto, elaboramos o presente projeto com o objetivo de estabelecer um diploma legal obrigando as operadoras de televisão por assinatura a atenderem às demandas de reparo técnico no prazo máximo de quarenta e oito horas, contadas a partir da solicitação do usuário. A proposição determina ainda que o consumidor terá direito a abatimento na assinatura mensal em valor proporcional ao período decorrido entre a solicitação e o atendimento da demanda.

A consolidação em lei desses dispositivos confere maior estabilidade jurídica às relações de consumo na área de TV por assinatura, ao oferecer aos usuários a instrumentação legal necessária para fazer valer seus direitos e exigir das operadoras um serviço compatível com padrões mínimos de qualidade. A expectativa é a de que, com a aprovação da proposta, as empresas sejam instadas a ampliar seus investimentos na prevenção de panes e no reparo de falhas em suas redes, contribuindo, assim, para reduzir as zonas de conflito no setor de telecomunicações.

Em suma, ao mesmo tempo em que reconhece a crescente importância da TV por assinatura como veículo de disseminação de informação e cultura no País, o projeto representa uma solução efetiva para reduzir o desequilíbrio nas relações consumeristas e combater a violação dos direitos dos assinantes.

Ante o exposto, esperamos contar com apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em 20 de junho de 2017.

Deputado MÁRIO NEGROMONTE JR

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

**LEI N° 12.485, DE 12 DE SETEMBRO DE 2011**

Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis nºs 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

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

**CAPÍTULO VIII  
DOS ASSINANTES DO SERVIÇO DE ACESSO  
CONDICIONADO**

Art. 33. São direitos do assinante do serviço de acesso condicionado, sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e nas demais normas aplicáveis às relações de consumo e aos serviços de telecomunicações:

- I - conhecer, previamente, o tipo de programação a ser exibida;
- II - contratar com a distribuidora do serviço de acesso condicionado os serviços de instalação e manutenção dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;
- III - (VETADO);
- IV - relacionar-se apenas com a prestadora do serviço de acesso condicionado da qual é assinante;
- V - receber cópia impressa ou em meio eletrônico dos contratos assim que formalizados;
- VI - ter a opção de contratar exclusivamente, de forma onerosa, os canais de distribuição obrigatória de que trata o art. 32.

Art. 34. As prestadoras do serviço de acesso condicionado deverão atender os usuários em bases não discriminatórias, exceto se a discriminação for necessária para o alcance de objetivos sociais relevantes suportados por políticas públicas que a justifiquem.

**RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007**

Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

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

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 712, de 19 de maio de 2006, publicada no Diário Oficial da União do dia 26 de maio de 2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 455, de 11 de outubro de 2007;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.020640/2004;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

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

RONALDO MOTA SARDENBERG  
Presidente do Conselho

## ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

### REGULAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS ASSINANTES DOS SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regulamento estabelece normas básicas de proteção e defesa dos direitos dos assinantes dos serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH), Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e de Acesso Condicionado (SeAC), sob a regência da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, Lei do Serviço de TV a Cabo, e das regulamentações específicas dos mencionados serviços. (Redação dada pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012).

Parágrafo único. Os serviços compreendidos no **caput** doravante serão denominados serviços de televisão por assinatura.

.....  
.....

## RESOLUÇÃO Nº 411, DE 14 DE JULHO DE 2005

Aprova o Plano Geral de Metas de Qualidade para os serviços de televisão por assinatura (PGMQ – televisão por assinatura).

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

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 575, de 5 de novembro de 2004, publicada no Diário Oficial da União do dia 9 de novembro de 2004;

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 348, de 2 de junho de 2005;  
e

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 354, de 13 de julho de 2005,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo, o Plano Geral de Metas de Qualidade para os serviços de televisão por assinatura (PGMQ - televisão por assinatura).

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

**ELIFAS CHAVES GURGEL DO AMARAL**  
Presidente do Conselho

#### ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 411, DE 14 DE JULHO DE 2005

#### PLANO GERAL DE METAS DE QUALIDADE PARA OS SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA (PGMQ-TELEVISÃO POR ASSINATURA)

##### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Plano estabelece as metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras de serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH), Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e de Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), tendo por objetivo possibilitar à Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, a gestão da qualidade desses serviços sob a regência da [Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011](#), da [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#), da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e das regulamentações específicas dos mencionados serviços. ([Redação dada pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012](#))

Parágrafo único. Os serviços compreendidos no **caput** doravante serão denominados serviços de televisão por assinatura.

.....  
.....

## PROJETO DE LEI N.º 8.637, DE 2017 (Do Sr. Heuler Cruvinel)

Dispõe sobre o resarcimento aos consumidores de eletricidade por interrupção de suprimento, alterando a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-4611/2016.

O congresso Nacional decreta:

Art. 1º O objetivo desta Lei é disciplinar o ressarcimento a consumidores de energia elétrica por interrupção no fornecimento, através da alteração do art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

§ 1º As disposições desta Lei aplicam-se aos concessionários, permissionários e demais serviços públicos autorizados para distribuição de energia elétrica.

§ 2º A fiscalização da adequada aplicação do disposto nesta Lei é da responsabilidade da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL -, vinculada ao Ministério de Minas e Energia.

Art. 2º O art. 6º da Lei nº 8.987, 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar com a seguinte redação:

"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, considerando o interesse da coletividade.

§ 4º A interrupção no fornecimento de energia elétrica obriga o concessionário do serviço a indenizar cada consumidor no valor correspondente a 10% (dez por cento) do total da última fatura cobrada, para cada hora ou fração de fornecimento interrompido, computando-se todas as interrupções ao longo do mês, independe do ressarcimento de outros danos materiais e morais."

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

Art. 4º Revogam-se as disposições em contrário.

## JUSTIFICAÇÃO

O País desenvolve um amplo processo de privatização das empresas estatais concessionárias do serviço público de energia elétrica.

Este processo iniciou-se com a priorização da privatização das empresas distribuidoras, empresas estatais federais e estaduais.

A experiência vivida nestes tempos de privatização tem demonstrado que a qualidade do serviço prestado caiu sensivelmente, amargando frequentes blecautes no seu suprimento elétrico. O acerto na tarifa, com aumentos superiores à inflação neste período, e as demissões de grande número de profissionais das empresas privatizadas não se traduziram em ganhos para a sociedade. Ao contrário, a qualidade na prestação do serviço deteriorou-se, apesar da fiscalização do organismo federal responsável pelo setor, a Agência Nacional de Energia Elétrica. Multas foram aplicadas, sem sucesso.

Por outro lado, a própria fiscalização reconhece a deterioração na prestação do serviço, mas considera que as medidas tomadas teriam promovido a reversão desse processo. Na prática, os consumidores não percebem melhoria, mas continua degradação.

É evidente que a legislação brasileira aplicável é deficiente, inexistindo mecanismo que iniba o empresário privado de permitir continua perda de qualidade na prestação do serviço de suprimento de energia elétrica, o mais sensível mecanismo de controle desse processo de deterioração é a consequente e imediata queda na receita da empresa pela redução de qualidade na prestação do serviço. É certo que o empresário privado irá pensar com mais cautela, e agirá com muito maior presteza, ao sentir que as deficiências na prestação do serviço resultam em imediata queda de receita. Maior investimento de recursos financeiros e a prática de menor risco no planejamento empresarial passarão a ser as novas diretrizes gerenciais.

A legislação brasileira já permite a aplicação de multas, e até mesmo a perda da concessão, mas inexiste um mecanismo claro que onere a falta de qualidade e que tenha aplicação imediata, independente do ato de fiscalização e do próprio fiscal. Evitar-se-á, com a aplicação desse processo de resarcimento, o inconveniente da demora, pois o concessionário será sempre onerado no mês seguinte, pelas interrupções que permitir, ou provocar, sem amparo na legislação federal (§ 3º do art. 6º da Lei nº 8.987, de 1995).

O objetivo desta proposição é o de corrigir a falha detectada, promovendo a inserção de um novo parágrafo ao art. 6º da Lei que regulamenta o regime ele concessão e permissão da prestação de serviços público previsto no art.

175 da Constituição Federal. O ressarcimento deve ser imediato e de valor significativo, pois a simples reposição de danos exige longas discussões e a eventual intervenção do Poder Judiciário. A proposição em questão simplifica o processo, não atacando o ressarcimento de danos, mas promovendo a inexistência do problema. Não havendo interrupções, não haverá danos a reparar.

A inserção do dispositivo para ressarcimento por interrupção irá, sem sombra de dúvidas, operar no sentido da recuperação da qualidade do serviço prestado, principalmente quando o País privatiza quase todas as empresas estatais estaduais de distribuição e transmissão.

Especialmente na fase de transição entre o serviço prestado por estatal e por empresa privada, sua aplicação será ainda mais útil.

Sendo assim, apresento a presente proposição legislativa e pugno pelo apoio de meus nobres pares na sua aprovação.

Sala das sessões, em 20 de setembro de 2017.

Heuler Cruvinel  
Deputado Federal

<b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA</b>
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

**CONSTITUIÇÃO  
DA  
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
1988**

**PREÂMBULO**

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

**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. (*Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 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 8.987, 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 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 com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/5/1998*)
  - 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.
- .....  
.....

## **PROJETO DE LEI N.º 10.302, DE 2018** **(Do Sr. Cabo Sabino)**

Altera a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para obrigar o fornecedor de energia elétrica a indenizar o consumidor quando houver interrupção no fornecimento do serviço por período superior a 24 horas ininterruptas

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-8637/2017.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para

obrigar o fornecedor de energia elétrica a indenizar o consumidor quando houver interrupção no fornecimento do serviço por período superior a 24 horas ininterruptas.

Art. 2º A Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 6º A:

“Art. 6º-A. A interrupção do fornecimento de energia elétrica por período superior a 24 horas ininterruptas obriga o fornecedor a indenizar o consumidor por meio de desconto na próxima fatura.

§ 1º O cálculo do desconto deverá considerar o consumo por hora do consumidor na última fatura e multiplicar esse valor pelo número de horas durante o qual o fornecimento de energia foi interrompido.

§ 2º Caso o consumidor tenha prejuízos específicos, pessoais ou comerciais, por causa da interrupção disposta no caput, o fornecedor fica obrigado a ressarcir esses prejuízos, desde que comprovados, sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior ou de outras sanções legais previstas na legislação em vigor.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na partir da data de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Sabemos que o consumidor tem direito a ressarcimento pelos danos causados em decorrência da interrupção no fornecimento de energia, de acordo com o disposto na Resolução nº 414, de 2010, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. Porém, a referida resolução dispõe que as Distribuidoras são responsáveis apenas pelos danos elétricos causados a qualquer equipamento instalado em unidades consumidoras.

A questão é que a ANEEL não garante aos consumidores o direito ao ressarcimento de danos emergentes e lucros cessantes. Os danos emergentes consistem na perda ou deterioração de bens materiais em razão da interrupção da energia elétrica. Os lucros cessantes são os lucros esperados pelo consumidor e que ele deixou de obter por conta da interrupção da energia.

Além do mais, no momento em que apresentamos este projeto, nosso país e esta Casa passam por um debate quanto a privatização do setor elétrico. Essa questão agrava ainda mais o problema que estamos procurando resolver, uma vez que, a exemplo do setor de telecomunicações, as agências nem sempre protegem realmente o consumidor.

**Por essa e outras razões, acreditamos que a legislação de proteção**

do consumidor deva ser mais específica nesta questão da interrupção no fornecimento de energia, independentemente do Código de defesa do Consumidor já proteger o consumidor de forma genérica.

Na verdade, é o próprio consumidor que deve ser diretamente resarcido nas interrupções, pois não adianta somente as multas eventualmente aplicadas pela ANNEL às distribuidoras que interrompem o serviço, mesmo porque, essas multas não são pagas na maior parte dos casos.

A presente proposição objetiva resguardar os direitos fundamentais do consumidor no caso de interrupção da prestação de serviço considerado essencial: o fornecimento de energia elétrica.

Por todo o exposto, pedimos o apoio dos nobres pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 23 de maio de 2018.

Deputado CABO SABINO

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

**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 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 com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/5/1998*)
  - 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.
- .....  
.....

### RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010

Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada.

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 nas Leis no 12.007, de 29 de julho de 2009, no 10.848, de 15 de março de 2004, no 10.604, de 17 de dezembro de 2002, no 10.438, de 26 de abril de 2002, no 10.406, de 10 de janeiro de 2002, no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no 9.074, de 7 de julho de 1995, no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nos Decretos no 6.523, de 1º de agosto de 2008, no 6.219, de 4 de outubro de 2007, no 5.163, de 30 de julho de 2004, no 2.335, de 6 de outubro de 1997, no 62.724, de 17 de maio de 1968, no 41.019, de 26 de fevereiro de 1957, no 24.643, de 10 de julho de 1934, na Portaria no 45 do Ministério da Infra-Estrutura, de 20 de março de 1992, o que consta do Processo no 48500.002402/2007-19, e considerando que:

em função da Audiência Pública no 008/2008 e da Consulta Pública no 002/2009, realizadas no período de 1º de fevereiro a 23 de maio de 2008 e de 9 de janeiro a 27 de março de 2009, respectivamente, foram recebidas sugestões de agentes do setor e da sociedade em geral, as quais contribuíram para o aperfeiçoamento e atualização das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, devendo ser observado, no que couber, o disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, resolve:

Art. 1º Estabelecer, de forma atualizada e consolidada, as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, cujas disposições devem ser observadas pelas distribuidoras e consumidores.

.....  
.....

### COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

## EMENDA MODIFICATIVA

Dê-se ao §1º do art. 1º do Projeto a seguinte redação:

**Art. 1º ...-**

**§ 1º. Considera-se como serviços de prestação continuada: água, luz, gás, telefone, provedores e serviços de internet e televisão por assinatura..”**

## JUSTIFICATIVA

A emenda ora proposta é necessária para que não restem dúvidas de quais serviços devem ser considerados como de prestação continuada, eis que o texto do Projeto de Lei permite interpretações diferenciadas, podendo causar insegurança jurídica quando de sua aplicação.

O projeto pretende proporcionar ao consumidor a prorrogação do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados.

Os serviços de prestação continuada consistem nos serviços que se prolongam no tempo, caracterizando-se pela prática de atos reiterados num período mais ou menos longo, prestados de maneira seguida, ininterrupta e indiferenciada ao longo do tempo, sendo que o que se visa neste tipo de contrato é uma atividade executada de forma contínua, caracterizada por atos reiterados.

A Instrução Normativa (IN) n.º 2, de 30 de abril de 2008, em seu artigo 6º, do Ministério Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG, 2008) conceitua como serviços contínuos aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade.

A interrupção desses serviços pode comprometer a continuidade das atividades administrativas, e a contratação deles pode se estender por mais de um exercício.

Neste passo, para evitar interpretações equivocadas referente ao conceito de serviços continuados, é preciso indicar expressamente quais são os referidos serviços, exatamente como consta na emenda.

Aliás, a situação sobre a qual se pretende legislar é tão específica, prestação de serviços continuados, qual seja: conta de consumo, telefone ou internet, sendo necessária a indicação precisa, conforme a emenda ora apresentada, sob pena de se estender a todo e qualquer fornecedor de serviços, o que seria inviável.

Neste sentido, a forma genérica como consta no projeto poderia atingir qualquer tipo de contrato, dependendo da interpretação subjetiva do leitor, sendo que uma aplicação tão ampla acabaria por interferir na atividade

econômica e na relação das empresas com seus clientes, estremecendo a segurança jurídica hoje existente.

Dessa forma, a emenda, ora proposta, está em consonância com o objetivo do projeto e o aperfeiçoamento de modo que contamos com o apoio do nobre relator e demais pares em torno da presente mudança.

Sala da Comissão, em 15 de agosto de 2017.

**ELI CORRÊA FILHO**  
**Deputado Federal**

## I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.246, de 2015, do nobre Deputado Veneziano Vital do Rêgo, estabelece que os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o serviço esteve interrompido durante o mês – exceto nos casos em que a interrupção seja decorrente de inadimplência do consumidor. O projeto define que os serviços de natureza continuada são aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse seis meses. O eventual descumprimento dessas regras sujeitaria os infratores às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

A proposição foi originalmente distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor; de Trabalho, de Administração e Serviço Público; e de Constituição e Justiça e de Cidadania. Em 03 de julho de 2017, houve revisão do despacho aposto ao PL nº 2.246/2015, para determinar que a Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática – CCTCI também se manifestasse quanto ao mérito da matéria. Ao projeto principal, foram apensados os projetos PL nº 4.611/2016, PL nº 7.329/2017, PL nº 7.894/2017, PL nº 8.637/2017 e PL nº 10.302/2018. A proposição está sujeita à apreciação conclusiva pelas comissões - Art. 24 II. Regime de Tramitação: Ordinária (Art. 151, III, RICD). No prazo regimental, foi apresentada uma emenda ao projeto, nesta Comissão.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

A proposição que aqui analisamos dispõe sobre a prorrogação do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados. O projeto

prevê que os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada serão obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o serviço esteve interrompido durante o mês – exceto nos casos em que a interrupção seja decorrente de inadimplência do consumidor. A proposição define ainda que os serviços de natureza continuada são aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse seis meses. O eventual descumprimento das regras por ele elencadas sujeitaria os infratores às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Originalmente, a proposição não havia sido distribuída para esta comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática. Mas, em 03 de julho de 2017, houve revisão do despacho aposto ao PL nº 2.246/2015, para determinar que a CCTCI também se manifestasse quanto ao mérito da matéria. Tal redistribuição foi salutar, tendo em vista que diversos serviços cuja regulação é atribuição deste Colegiado – tais como os de telefonia fixa e móvel, de TV por assinatura e de provimento de internet – são abarcados pelo projeto em epígrafe.

Em um brilhante parecer, o relator do projeto na Comissão de Defesa do Consumidor, Deputado Chico Lopes, já enalteceu a relevância do projeto para o aprimoramento das relações de consumo no País, no que concerne à modernização das regras sobre a prestação de serviços continuados. Além disso, como ressaltou o relator, a proposta traz mais um elemento de proteção ao consumidor e, nos seus dizeres, vem para “equilibrar, doravante, as relações contratuais entre o consumidor de serviços continuados e os prestadores de tais serviços”. De fato, as regras emanadas pelo Projeto de Lei nº 2.246, de 2015, garantem que o consumidor irá pagar tão somente pelo serviço que efetivamente foi prestado, impedindo a imposição de cobranças por períodos em que o serviço continuado esteve indisponível.

Resta, portanto, analisarmos os impactos específicos das regras estabelecidas pela proposição nos serviços continuados afeitos às atribuições desta comissão. Hoje, segundo os dados oficiais, os serviços continuados com maior número de consumidores ativos no país são justamente os de telecomunicações – em especial a telefonia móvel. Segundo os dados mais recentes da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), existem hoje mais de 235 milhões de linhas do serviço móvel pessoal (SMP) em operação no País<sup>4</sup>. Esse número garante uma densidade de 112,98 celulares para cada grupo de 100 habitantes – ou seja: há hoje, literalmente, mais linhas de celulares ativas do que habitantes no Brasil.

---

<sup>4</sup> Celulares ativos nas operadoras. Dados de março de 2018.

E nas telecomunicações – sobretudo na telefonia móvel – é bastante comum a interrupção de serviços, que torna os terminais parcialmente ou totalmente inoperantes por longos períodos de tempo. Isso pode ser aferido por meio da avaliação dos indicadores operacionais estabelecidos pela Anatel, por meio da sua Resolução nº 5.75, de 28 de outubro de 2011. O relatório de indicadores de desempenho operacional da telefonia móvel de 2016, por exemplo, mostra que diversas operadoras não cumpriram suas metas de taxa de alocação de canal de tráfego – indicador que designa a razão entre o total de acesso aos canais de sinalização e controle e aos canais de tráfego, para se estabelecer uma chamada, e o total de tentativas de acessar tais canais, no dia de coleta. Ou seja: na prática, a indisponibilidade de canais para a realização de chamadas, resultando em inoperância momentânea das linhas de celulares para o tráfego de voz, é um problema recorrente. E falhas similares ocorrem em outros serviços de telecomunicações, tais como os de telefonia fixa e de TV por assinatura.

Na Comissão de Defesa do Consumidor (CDC), houve proposta de aprovação do Projeto de Lei, na forma de um substitutivo que, além de estabelecer a prorrogação do prazo de pagamento das faturas cobradas, permite que, alternativamente, seja oferecido um desconto, em caráter *pro rata tempore*. Tal alteração trouxe um aperfeiçoamento importante ao já valioso Projeto de Lei nº 2.246, de 2015. Além disso, o novo texto aprovado pela CDC incorpora por completo as sugestões trazidas pelos projetos apensos à proposta original: PL nº 4.611/2016, PL nº 7.329/2017, PL nº 7.894/2017 e PL nº 8.637/2017. Em momento posterior, foi apensado o PL nº 10.302/2018, que trata especificamente de indenização ao consumidor no caso de interrupção de fornecimento de energia elétrica. Em nossa análise, as regras corporificadas por meio do PL nº 10.302/2018 são plenamente atendidas pelo texto do substitutivo aprovado pela CDC.

Há, contudo, algumas especificidades relacionadas ao provimento de serviços de telecomunicações que devem ser abordadas de maneira mais precisa pelo projeto. As regras estabelecidas pelo substitutivo aprovado pela CDC são bastante precisas quanto à falta de provimento de serviços oferecidos de maneira isolada. Por exemplo, um fornecedor de energia elétrica disponibiliza ao consumidor tão somente um serviço, o de fornecimento de energia. É fácil aferir se esse serviço isolado está ou não sendo prestado. O mesmo não ocorre com as telecomunicações, em que a oferta de serviços ocorre de maneira conjugada, com um mesmo pacote oferecendo TV por assinatura, internet, telefonia fixa ou até mesmo telefonia móvel – o que no jargão do setor é conhecido como *trip/le play* ou *quadruple play*, a depender do caso. E há vários casos em que apenas um desses serviços fica inoperante, o que

torna a aferição da continuidade ou não da prestação dos serviços contratados mais complexa.

Deste modo, julgamos conveniente apresentar um substitutivo que preveja regras específicas para casos em que haja a prestação de vários serviços distintos sob um único contrato de provimento. Em nossa proposta, a aferição da interrupção do serviço deve ser feita de maneira isolada, para cada um deles, sempre que mais de um serviço seja oferecido em um mesmo contrato. Deverá assim ser concedido um desconto proporcional ao valor daquele serviço específico no pacote contratado que esteve interrompido, na razão de 1/30 avos em decorrência de cada dia em que se verificou a falta do fornecimento ou prestação do respectivo serviço.

Por fim, resta-nos nossa manifestação acerca da emenda modificativa nº 1/2017/CCTCI. Tal emenda pretende restringir o entendimento do que é um serviço continuado, estabelecendo que eles serão somente os de água, luz, gás, telefone, provimento e serviços de internet e televisão por assinatura. Entendemos que tal emenda iria restringir por demais a abrangência do projeto, além de torná-lo inócuo em relação a novos serviços continuados que venham a surgir no futuro. Desse modo, optamos por rejeitá-la.

Ante o exposto, votamos pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 2.246, de 2015, e dos projetos apensos, PL nº 4.611/2016, PL nº 7.329/2017, PL nº 7.894/2017, PL nº 8.637/2017 e PL nº 10.302/2018, na forma do **SUBSTITUTIVO** anexo. Votamos, também, pela **REJEIÇÃO** da EMC 1/2017 CCTCI.

Sala da Comissão, em 14 de agosto de 2018.

Deputado CELSO PANSERA  
Relator

#### **1º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.246, DE 2015**

Apensados: PL nº 4.611/2016, PL nº 7.329/2017, PL nº 7.894/2017, PL nº 8.637/2017 e PL nº 10.302/2018

Dispõe sobre a prorrogação do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece prorrogação na data de vencimento de faturas e desconto nas tarifas de serviços em decorrência da interrupção dos serviços prestados pelos fornecedores de serviços de natureza continuada.

Art. 2º Os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o referido serviço esteve interrompido e não fora devidamente prestado durante o mês ou conceder desconto, em caráter *pro rata tempore*, nos termos do art. 3º desta Lei.

§ 1º Para os fins desta lei, serviços de natureza continuada são aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse 6 (seis) meses.

§ 2º No caso de fornecimento de dois ou mais serviços sob um único contrato de prestação de serviço continuado, a aferição da eventual interrupção do serviço será feita de maneira isolada, para cada serviço contratado, devendo ser concedido o desconto previsto no *caput* de maneira proporcional ao peso da cobrança do serviço específico interrompido no total da fatura.

§ 3º O disposto no *caput* deste artigo não se aplica no caso de a interrupção do serviço ser decorrente de inadimplência do consumidor.

Art. 3º O consumidor fará jus ao direito de perceber um desconto, em caráter *pro rata tempore*, equivalente ao valor de 1/30 (um trinta avos) devido em decorrência de cada dia em que se verificou a falta do fornecimento ou prestação do respectivo serviço, observadas as regras previstas no § 2º do art. 2º.

Art. 4º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor seis meses após a data da sua publicação.

Sala da Comissão, em 14 de agosto de 2018.

Deputado CELSO PANSERA  
Relator

## **COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO**

Em 28 de novembro de 2018 proferi meu parecer ao Projeto de Lei nº 2.246, de 2015, e apensos, pela aprovação dos projetos na forma de Substitutivo e pela rejeição da Emenda nº 1 desta Comissão.

Entretanto, após a leitura do parecer me apercebi da necessidade de

alterar a redação dada ao art. 3º do Substitutivo. Optamos por incluir a expressão “total ou parcial” no dispositivo como forma de indicar que o desconto *pro rata tempore* deve ser dado para cada dia em que se verificou a falta, total ou parcial dos serviços.

Ante o oposto, o Substitutivo ao conjunto de proposições representadas pelo Projeto de Lei nº 2.246, de 2015, passa a ser oferecido com a seguinte redação.

Sala da Comissão, em 28 de novembro de 2018.

Deputado CELSO PANSERA  
Relator

**2º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.246, DE 2015**

Apensados: PL nº 4.611/2016, PL nº 7.329/2017, PL nº 7.894/2017, PL nº 8.637/2017 e PL nº 10.302/2018

Dispõe sobre a prorrogação do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece prorrogação na data de vencimento de faturas e desconto nas tarifas de serviços em decorrência da interrupção dos serviços prestados pelos fornecedores de serviços de natureza continuada.

Art. 2º Os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o referido serviço esteve interrompido e não fora devidamente prestado durante o mês ou conceder desconto, em caráter *pro rata tempore*, nos termos do art. 3º desta Lei.

§ 1º Para os fins desta lei, serviços de natureza continuada são aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse 6 (seis) meses.

§ 2º No caso de fornecimento de dois ou mais serviços sob um único contrato de prestação de serviço continuado, a aferição da eventual interrupção do serviço será feita de maneira isolada, para cada serviço contratado, devendo ser concedido o desconto previsto no *caput* de maneira proporcional ao peso da cobrança do serviço específico interrompido no total da fatura.

§ 3º O disposto no *caput* deste artigo não se aplica no caso de a interrupção do serviço ser decorrente de inadimplência do consumidor.

Art. 3º O consumidor fará jus ao direito de perceber um desconto, em caráter *pro rata tempore*, equivalente ao valor de 1/30 (um trinta avos) devido em decorrência de cada dia em que se verificou a falta, **total ou parcial**, do fornecimento ou prestação do respectivo serviço, observadas as regras previstas no § 2º do art. 2º.

Art. 4º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor seis meses após a data da sua publicação.

Sala da Comissão, em 28 de novembro de 2018.

Deputado CELSO PANSERA  
Relator

### III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 2.246/2015, o PL 4611/2016, o PL 7329/2017, o PL 7894/2017, o PL 8637/2017 e o PL 10302/2018, apensados, com substitutivo, e rejeitou a Emenda nº 1/2017 da CCTCI, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Celso Pansera, com complementação de voto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Goulart - Presidente, Roberto Alves - Vice-Presidente, Afonso Motta, Celso Pansera, Cesar Souza, Cleber Verde, Eduardo Cury, Fabio Reis, Jorge Tadeu Mudalen, Luiza Erundina, Marcos Soares, Missionário José Olímpio, Professor Pacco, Rodrigo de Castro, Ronaldo Martins, Sandes Júnior, Sandro Alex, Sibá Machado, Vitor Lippi, Bilac Pinto, Claudio Cajado, Izalci Lucas, Jefferson Campos, Josias Gomes, Josué Bengtson, Lobbe Neto, Luiz Lauro Filho, Milton Monti, Newton Cardoso Jr, Odorico Monteiro, Paulo Magalhães, Pr. Marco Feliciano e Valtenir Pereira.

Sala da Comissão, em 28 de novembro de 2018.

Deputado GOULART  
Presidente

## SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO AO PL 2.246/15

Apensados: PL nº 4.611/2016, PL nº 7.329/2017, PL nº 7.894/2017, PL nº 8.637/2017 e PL nº 10.302/2018

Dispõe sobre a prorrogação do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece prorrogação na data de vencimento de faturas e desconto nas tarifas de serviços em decorrência da interrupção dos serviços prestados pelos fornecedores de serviços de natureza continuada.

Art. 2º Os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o referido serviço esteve interrompido e não fora devidamente prestado durante o mês ou conceder desconto, em caráter *pro rata tempore*, nos termos do art. 3º desta Lei.

§ 1º Para os fins desta lei, serviços de natureza continuada são aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse 6 (seis) meses.

§ 2º No caso de fornecimento de dois ou mais serviços sob um único contrato de prestação de serviço continuado, a aferição da eventual interrupção do serviço será feita de maneira isolada, para cada serviço contratado, devendo ser concedido o desconto previsto no *caput* de maneira proporcional ao peso da cobrança do serviço específico interrompido no total da fatura.

§ 3º O disposto no *caput* deste artigo não se aplica no caso de a interrupção do serviço ser decorrente de inadimplência do consumidor.

Art. 3º O consumidor fará jus ao direito de perceber um desconto, em caráter *pro rata tempore*, equivalente ao valor de 1/30 (um trinta avos) devido em decorrência de cada dia em que se verificou a falta, **total ou parcial**, do fornecimento ou prestação do respectivo serviço, observadas as regras previstas no § 2º do art. 2º.

Art. 4º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de

outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 5º Esta lei entre em vigor seis meses após a data da sua publicação.

Sala da Comissão, em 28 de novembro de 2018.

Deputado GOULART  
Presidente

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **I - RELATÓRIO**

O projeto de lei em epígrafe vem disciplinar que os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada ficarão obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o serviço esteve interrompido durante o mês, cuja hipótese não será confundida com os casos em que a interrupção do referido serviço venha a ser decorrente de eventual inadimplência do consumidor.

A proposição determina que, para os fins da lei, serviços de natureza continuada serão considerados como aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse 6 (seis) meses.

Por último, o art. 2º do PL estabelece que o não cumprimento do disposto na lei sujeitará os infratores às sanções previstas na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Conforme despacho da Mesa, a proposição está sujeita à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor; de Trabalho, de Administração e Serviço Público e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54, RICD), respectivamente.

Em 23 de março passado, foi apensado o PL nº 4.611, de 2016, de autoria do Dep. Vitor Valim, que “Dispõe sobre desconto nas tarifas de serviços públicos essenciais por inadimplência do fornecedor”.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, recebemos a honrosa incumbência de relatar a matéria e decorrido o prazo regimental de cinco sessões, no período de 10 a 19/08/2015, a proposição não recebeu emendas.

Em 18/11/2015, foi apresentado um Voto em Separado pelo Dep. Ricardo Izar, propondo a rejeição do PL nº 2.246/2015.

## II - VOTO DO RELATOR

De fato, o PL sob análise é muito meritório e vem em hora oportuna para permitir a discussão, no âmbito desta Comissão, acerca dos constantes abusos que têm sido cometidos contra o consumidor dos serviços continuados no Brasil, a exemplo dos serviços de televisão por assinatura, internet e, notadamente, os de telefonia móvel e fixa. Também se incluem nesse extenso rol de serviços mal prestados, aqueles relacionados com as concessionárias de serviços públicos de água, energia elétrica e gás.

Não são raras as vezes em que o consumidor se depara com frequentes interrupções na prestação diária desses serviços, que resultam, como exemplo, no corte costumeiro do fornecimento de água, energia ou dos serviços de televisão por assinatura ou internet.

Esses cortes na prestação de serviços, que muitas vezes impactam no fornecimento de bens essenciais e prejudicam a oferta normal ao consumidor, ocorrem sem que haja a contrapartida, por parte dos fornecedores ou prestadores dos serviços, na alteração, com a justa prorrogação, da data de vencimento das respectivas faturas a serem pagas pelos seus consumidores.

Nesse contexto de reiteradas práticas abusivas cometidas contra o consumidor, que aliás já paga caríssimo por tais serviços, concordamos com a afirmação do Autor da proposição, quando apropriadamente afirma “(...) ser justa e minimamente reparadora a proposta de prorrogar o prazo de pagamento da fatura pelo mesmo número de dias em que o consumidor ficou sem ter o serviço prestado”.

A proposição em apreço contém um teor relevante, que irá equilibrar, doravante, as relações contratuais entre o consumidor de serviços continuados e os prestadores de tais serviços, na medida em que estabelece uma relação equânime nas obrigações contratadas, sem que haja uma espécie de enriquecimento sem causa por parte das empresas prestadoras de serviços continuados e concessionárias de serviços públicos, quando vierem a interromper a prestação de seus serviços, prejudicando a prestação de serviços importantes e o fornecimento de bens essenciais para a população.

Seguramente, com a aprovação desta proposição, o consumidor brasileiro estará melhor amparado por regras legalmente disciplinadas, no sentido de

realmente vir a pagar por aquilo que recebeu e de acordo com uma justa prorrogação do calendário de vencimento de suas faturas.

O PL nº 4.611, de 2016, de autoria do Dep. Vitor Valim, refere-se à concessão de um desconto proporcional pela falta ou interrupção no fornecimento de serviços essenciais ao consumidor, tendo, no entanto, relacionado especificamente as concessionárias de água, esgoto e energia elétrica. Julgamos a proposta como pertinente e meritória, mas compreendemos que deve ser estendida a todos os demais fornecedores dos serviços continuados. Por tal razão, também acolhemos a proposição apensada, mas o fazemos na forma de um substitutivo.

Acreditamos que, doravante, as empresas prestadoras de serviços continuados e concessionárias de serviços públicos passarão a ter mais cuidado e respeito com o consumidor, na medida em que lhe devolverão, em forma de concessão de desconto, os valores cobrados pelos dias em que interromperam a prestação do serviço ou o fornecimento do bem contratado.

Do mesmo modo, a reincidência na prática de eventuais abusos irá impactar diretamente o fluxo de caixa de seus recebimentos, o que, certamente, não lhes interessa, além de se sujeitarem às sanções previstas no CDC e na legislação pertinente.

Ante o exposto, votamos pela **APROVAÇÃO** do Projeto Lei nº 2.246, de 2015, e do PL nº 4.611, de 2016, na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 29 de agosto de 2016.

Deputado **CHICO LOPES**  
Relator

## **1º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.246, DE 2015 (PL Nº 4.611, de 2016, apensado)**

Dispõe sobre a prorrogação do vencimento de faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados, disciplina a concessão de desconto por interrupção na prestação dos serviços, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece prorrogação na data de vencimento de faturas e desconto nas tarifas de serviços em decorrência da interrupção dos

serviços prestados pelos fornecedores de serviços de natureza continuada.

Art. 2º Os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o referido serviço esteve interrompido e não fora devidamente prestado durante o mês.

§ 1º Para os fins desta lei, serviços de natureza continuada são aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse 6 (seis) meses.

§ 2º O disposto no *caput* deste artigo não se aplica no caso de a interrupção do serviço ser decorrente de inadimplência do consumidor.

Art. 3º O consumidor fará jus ao direito de perceber um desconto, em caráter *pro rata tempore*, equivalente ao valor de 1/30 (um trinta avos) devido em decorrência de cada dia em que se verificou a falta do fornecimento ou prestação do respectivo serviço.

Parágrafo único. O valor do desconto deverá ser incluído no valor da fatura seguinte ao mês da falta do fornecimento do serviço.

Art. 4º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor após 1 (um) ano da data de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 29 de agosto de 2016.

Deputado **CHICO LOPES**  
Relator

## **EMENDA MODIFICATIVA AO SUBSTITUTIVO**

Dê-se ao artigo 2º do Substitutivo a seguinte redação:

Art. 2º Os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o referido serviço esteve interrompido e não fora devidamente prestado durante o mês ou conceder desconto, em caráter *pro rata tempore*, nos termos do art. 3º desta Lei.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Nem sempre a operacionalização da prorrogação da data de vencimento de uma fatura é viável.

Diversos aspectos de ordem tecnológica interferem na possibilidade de eleger alguns consumidores, justamente os que foram desatendidos pelo serviço prestado pelo fornecedor de serviços de natureza contínua, para viabilizar a mudança da data de vencimento de uma obrigação.

Por isso, para esses casos, há que se buscar uma alternativa dada pelo próprio relator no art. 3º, ou seja, permitir que se ofereça o desconto na fatura posterior se esta for a alternativa viável.

A presente proposta está em consonância com o escopo do substitutivo do relator e, portanto, submetemos à sua avaliação, bem como dos demais pares.

Sala da Comissão, agosto de 2016.

Deputado JÚLIO DELGADO  
PSB/MG

### **EMENDA 1/2019, APRESENTADA NA COMISSÃO**

Inclua-se, no art. 1º do projeto, § 3º com a seguinte redação:

**“Art. 1º ...**

**§1º Considera-se como serviços de prestação continuada: água, luz, gás, telefone, provedores e serviços de internet e televisão por assinatura.”**

### **JUSTIFICATIVA**

A emenda ora proposta é necessária para que não restem dúvidas de quais serviços devem ser considerados como de prestação continuada, eis que o texto do Projeto de Lei permite interpretações diferenciadas, podendo causar insegurança jurídica quando de sua aplicação.

O projeto pretende proporcionar ao consumidor a prorrogação do vencimento das faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados.

Os serviços de prestação continuada consistem nos serviços que se prolongam no tempo, caracterizando-se pela prática de atos reiterados num período mais ou menos longo, prestados de maneira seguida, ininterrupta e indiferenciada ao longo do tempo, sendo que o que se visa neste tipo de contrato é uma atividade executada de forma contínua, caracterizada por atos reiterados.

A Instrução Normativa (IN) n.º 2, de 30 de abril de 2008, em seu artigo 6º, do Ministério Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG, 2008) conceitua como serviços contínuos aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade.

A interrupção desses serviços pode comprometer a continuidade das atividades administrativas, e a contratação deles pode se estender por mais de um exercício.

Neste passo, para evitar interpretações equivocadas referente ao conceito de serviços continuados, é preciso indicar expressamente quais são os referidos serviços, exatamente como consta na emenda.

Aliás, a situação sobre a qual se pretende legislar é tão específica, prestação de serviços continuados, qual seja: conta de consumo, telefone ou internet, sendo necessária a indicação precisa, conforme a emenda ora apresentada, sob pena de se estender a todo e qualquer fornecedor de serviços, o que seria inviável.

Neste sentido, a forma genérica como constou no projeto poderia atingir qualquer tipo de contrato, dependendo da interpretação subjetiva do leitor, sendo que uma aplicação tão ampla acabaria por interferir na atividade econômica e na relação das empresas com seus clientes, estremecendo a segurança jurídica hoje existente.

Sala da Comissão, 9 de abril de 2019.

**Eli Corrêa Filho  
Deputado Federal**

## I - RELATÓRIO

O projeto de lei em epígrafe vem disciplinar que os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada ficarão obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o serviço esteve interrompido durante o mês, cuja hipótese não será confundida com os casos em que a interrupção do referido serviço venha a ser decorrente de eventual inadimplência do consumidor.

A proposição determina que, para os fins da lei, serviços de natureza continuada serão considerados como aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse 6 (seis) meses.

Por último, o art. 2º do PL estabelece que o não cumprimento do disposto na lei sujeitará os infratores às sanções previstas na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Conforme despacho da Mesa, a proposição estava sujeita à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor; de Trabalho, de

Administração e Serviço Público e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54, RICD), respectivamente.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, as proposições foram inicialmente apreciadas em 16/9/2015, foi apresentado um primeiro parecer, de autoria do então relator, ex-Deputado Chico Lopes, que recomendava a aprovação do PL nº 2.246/15. E naquela ocasião, tendo decorrido o prazo regimental de cinco sessões, no período de 10 a 19/8/2015, não foram apresentadas emendas.

Em 18/11/2015, foi apresentado um Voto em Separado pelo Deputado Ricardo Izar, propondo a rejeição do PL nº 2.246/2015.

Em 23 de março de 2016, foi apensado o PL nº 4.611, de 2016, de autoria do Deputado Vitor Valim, que “Dispõe sobre desconto nas tarifas de serviços públicos essenciais por inadimplência do fornecedor”.

Em 29/8/2016, foi apresentado um segundo parecer, de autoria do então relator, ex-Deputado Chico Lopes, que recomendava a aprovação do PL nº 2.246/15, bem como da proposição apensada, PL nº 4.611/16, na forma de um Substitutivo. No entanto, em 30/8/2016, o Deputado Júlio Delgado apresentou uma única emenda ao Substitutivo que fora apresentado pelo ex-Deputado Chico Lopes, no âmbito desta CDC.

Em 25/4/2017, houve a apresentação de um novo parecer às emendas apresentadas ao Substitutivo do Relator, ex-Deputado Chico Lopes, que se manifestou favorável ao PL nº 2.246/2015 e ao PL nº 4.611/2016, apensado, bem como à emenda nº 01 apresentada ao substitutivo, na forma de um Substitutivo.

Na sequência, a partir de 3/7/2017, foram apensadas outras quatro proposições, a saber:

PL nº 7.329, de 2017, de autoria do Deputado Pastor Eurico, que “Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "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", para dispor sobre abatimento proporcional da fatura mensal dos serviços de telefonia em caso de suspensão dos serviços por motivos de atraso do pagamento ou por razões de ordem técnica”;

PL nº 7.894, de 2017, de autoria do Deputado Mário Negromonte Jr., que “Altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, estabelecendo prazo máximo de quarenta e oito horas para que as operadoras de TV

por assinatura atendam às solicitações de reparo técnico requeridas pelos usuários, e abatimento no valor da assinatura mensal proporcional ao tempo decorrido entre a solicitação do usuário e o atendimento da demanda”;

PL nº 8.637, de 2017, de autoria do ex-Deputado Heuler Cruvinel, que “Dispõe sobre o resarcimento aos consumidores de eletricidade por interrupção de suprimento, alterando a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995”;

PL nº 10.302, de 2018, de autoria do ex-Deputado Cabo Sabino, que “Altera a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para obrigar o fornecedor de energia elétrica a indenizar o consumidor quando houver interrupção no fornecimento do serviço por período superior a 24 horas ininterruptas”.

As proposições, em 3/8/2017, foram então devolvidas à Coordenação de Comissões Permanentes (CCP), que, após o novo despacho (de 3/7/2017), incluiu também a apreciação pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI), quando, na mesma data, foi designado como primeiro relator, o ex-Deputado Marcelo Aguiar. Não foram apresentadas emendas naquela Comissão e fora designado, como novo relator, o ex-Deputado Celso Pansera, que apresentou seu parecerem 14/8/2018. Concedida vistas ao ex-Deputado Marcos Soares no âmbito da CCTCI.

Em 28/11/2018, ainda na CCTCI, houve a apresentação de uma Complementação de Voto, pelo ex-Deputado Celso Pansera, que foi então aprovada naquela mesma data, pela aprovação deste, do PL nº 4.611/2016, do PL nº 7.329/2017, do PL nº 7.894/2017, do PL nº 8.637/2017 e do PL nº 10.302/2018, apensados, com substitutivo, e pela rejeição da Emenda nº 1/2017.

Desta feita, nesta Legislatura, tendo sido desarquivadas as proposições, em 20/2/2019, todas retornam à apreciação desta Comissão de Defesa do Consumidor, onde tenho a honrosa missão de relatá-las.

Reaberto o prazo regimental de cinco sessões, decorrido no período de 3 a 4 de abril do corrente ano, foi apresentada uma única emenda, em 9/4/2019, de autoria do Deputado Eli Corrêa Filho.

## **II - VOTO DO RELATOR**

De fato, o PL sob análise é muito meritório e vem em hora oportuna para permitir a discussão, no âmbito desta Comissão, acerca dos constantes abusos que têm sido cometidos contra o consumidor dos serviços continuados no Brasil, a

exemplo dos serviços de televisão por assinatura, internet e, notadamente, os de telefonia móvel e fixa. Também se incluem nesse extenso rol de serviços mal prestados, aqueles relacionados com as concessionárias de serviços públicos de água, energia elétrica e gás.

Não são raras as vezes em que o consumidor se depara com frequentes interrupções na prestação diária desses serviços, que resultam, como exemplo, no corte costumeiro do fornecimento de água, energia ou dos serviços de televisão por assinatura ou internet.

Esses cortes na prestação de serviços, que muitas vezes impactam no fornecimento de bens essenciais e prejudicam a oferta normal ao consumidor, ocorrem sem que haja a contrapartida, por parte dos fornecedores ou prestadores dos serviços, na alteração, com a justa prorrogação, da data de vencimento das respectivas faturas a serem pagas pelos seus consumidores.

Nesse contexto de reiteradas práticas abusivas cometidas contra o consumidor, que aliás já paga caríssimo por tais serviços, concordamos com a afirmação do Autor da proposição, quando apropriadamente declara “(...) ser justa e minimamente reparadora a proposta de prorrogar o prazo de pagamento da fatura pelo mesmo número de dias em que o consumidor ficou sem ter o serviço prestado”.

A proposição em apreço contém um teor relevante, que irá equilibrar, doravante, as relações contratuais entre o consumidor de serviços continuados e os prestadores de tais serviços, na medida em que estabelece uma relação equânime nas obrigações contratadas, sem que haja uma espécie de enriquecimento sem causa (como capitulado no art. 884 do Código Civil) por parte das empresas prestadoras de serviços continuados e concessionárias de serviços públicos, quando vierem a interromper a prestação de seus serviços, prejudicando a prestação de serviços importantes e o fornecimento de bens essenciais para a população.

Seguramente, com a aprovação desta proposição, o consumidor brasileiro estará melhor amparado por regras legalmente disciplinadas, no sentido de realmente vir a pagar por aquilo que recebeu e de acordo com uma justa prorrogação do calendário de vencimento de suas faturas.

Passemos à análise das cinco proposições apensadas:

O PL nº 4.611, de 2016, de autoria do Dep. Vitor Valim, refere-se à concessão de um desconto proporcional pela falta ou interrupção no fornecimento de serviços essenciais ao consumidor, tendo, no entanto, relacionado especificamente as concessionárias de água, esgoto e energia elétrica. Julgamos a proposta como

pertinente e meritória, mas compreendemos que deve ser estendida a todos os demais fornecedores dos serviços continuados. Por essa razão, também acolhemos a proposição apensada, mas o fazemos na forma de um substitutivo.

O PL nº 7.329, de 2017, de autoria do Deputado Pastor Eurico, que “Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "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", para dispor sobre abatimento proporcional da fatura mensal dos serviços de telefonia em caso de suspensão dos serviços por motivos de atraso do pagamento ou por razões de ordem técnica”, também propõe alteração no art. 3º da Lei nº 9.472/1997, com a finalidade de determinar o abatimento proporcional no valor da fatura, independentemente de solicitação, quando o serviço for interrompido. Concordamos com os termos dessa proposição também e entendemos que seu mérito está sendo acolhido integralmente nos termos do Substitutivo, que apresentamos anexo.

O PL nº 7.894, de 2017, de autoria do Deputado Mário Negromonte Jr., que “Altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, estabelecendo prazo máximo de quarenta e oito horas para que as operadoras de TV por assinatura atendam às solicitações de reparo técnico requeridas pelos usuários, e abatimento no valor da assinatura mensal proporcional ao tempo decorrido entre a solicitação do usuário e o atendimento da demanda”, propõe o acréscimo de um novo art. 33-A à Lei nº 12.485/2011, com a finalidade de estabelecer um prazo máximo de quarenta e oito horas para que as operadoras de TV por assinatura atendam às solicitações de reparo técnico requeridas pelos usuários e façam jus a um abatimento proporcional no valor da assinatura mensal em relação ao tempo decorrido entre a solicitação do usuário e o atendimento da demanda. Essa proposição também é parcialmente atendida nos termos do art. 3º do Substitutivo, que apresentamos anexo.

O PL nº 8.637, de 2017, de autoria do ex-Deputado Heuler Cruvinel, que “Dispõe sobre o ressarcimento aos consumidores de eletricidade por interrupção de suprimento, alterando a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995”, é mais extenso e tem por objetivo disciplinar o ressarcimento a consumidores de energia elétrica por interrupção no fornecimento, através da alteração do art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. A proposição insere um dispositivo determinando que a interrupção no fornecimento de energia elétrica obriga o concessionário do serviço a indenizar cada consumidor no valor correspondente a dez por cento do total da última fatura cobrada, para cada hora ou fração de fornecimento interrompido, computando-se todas as interrupções ao longo do mês, independe do ressarcimento de outros danos matérias e morais. Optamos por incluir o abatimento proporcional, com relação à

interrupção no fornecimento de energia elétrica, nos mesmos moldes que fizemos para os demais serviços continuados, conforme consta do art. 3º de nosso Substitutivo anexo. Diria, então, que essa proposição também está sendo parcialmente aprovada.

O PL nº 10.302, de 2018, de autoria do ex-Deputado Cabo Sabino, que “Altera a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para obrigar o fornecedor de energia elétrica a indenizar o consumidor quando houver interrupção no fornecimento do serviço por período superior a 24 horas ininterruptas”. Esse projeto de lei, a exemplo do PL nº 8.637/2017, também pretende regular tão somente a interrupção no fornecimento de energia elétrica, impondo um cálculo de desconto que deverá considerar o consumo por hora do consumidor na última fatura e multiplicar esse valor pelo número de horas durante as quais o fornecimento de energia foi interrompido. Igualmente julgamos que essa proposição é parcialmente aprovada pelos termos que definimos em nosso Substitutivo.

Quanto à única emenda apresentada, em 9/4/2019, pelo Deputado Eli Corrêa Filho, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, após a reabertura de novo prazo, esta propõe que seja incluído no art. 1º do projeto um novo § 3º com a seguinte redação: “Considera-se como serviços de prestação continuada: água, luz, gás, telefone, provedores e serviços de internet e televisão por assinatura.” Julgamos plenamente oportuna e cabível a referida emenda, razão pela qual a acolhemos em nosso Substitutivo anexo, nos termos de seu art. 2º, § 1º, parte final, para deixar inequívoco na futura lei que, o fornecimento de água, energia elétrica, gás, bem como a prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel, provedores de acesso à rede mundial de computadores (internet) e de televisão por assinatura, estão todos submetidos aos futuros efeitos da nova legislação em prol do consumidor brasileiro.

Acreditamos que, doravante, as empresas prestadoras de serviços continuados e concessionárias de serviços públicos passarão a ter mais cuidado e respeito com o consumidor, na medida em que lhe devolverão, em forma de concessão de desconto, os valores cobrados pelos dias em que interromperam a prestação do serviço ou o fornecimento do bem contratado.

Do mesmo modo, a reincidência na prática de eventuais abusos irá impactar diretamente o fluxo de caixa de seus recebimentos, o que, certamente, não lhes interessa, além de se sujeitarem às sanções previstas no CDC e na legislação pertinente.

Ante o exposto, decidimos acolher a Emenda nº 1 ao Substitutivo anterior, apresentada nesta Comissão pelo Deputado Júlio Delgado; e, desta feita, votamos pela **APROVAÇÃO** do Projeto Lei nº 2.246, de 2015, bem como,

parcialmente, dos PL nºs 4.611/2016, 7.329/2017, 7.894/2017, 8.637/2017 e 10.302/2018, apensados, e da emenda nº 1/2019, apresentada na CDC, na forma do Substitutivo anexo, e pela **REJEIÇÃO** do Substitutivo apresentado na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática – CCTCI.

Sala da Comissão, em 5 de setembro de 2019.

Deputado Efraim Filho  
Relator

## **2º SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.246, DE 2015**

(PL 4.611/2016, PL 7.329/2017, PL 7.894/2017, PL 8.637/2017 e PL 10.302/2018,  
apensados)

Dispõe sobre a prorrogação do vencimento de faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados, disciplina a concessão de desconto por interrupção na prestação dos serviços, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece prorrogação na data de vencimento de faturas e desconto nas tarifas de serviços em decorrência da interrupção dos serviços prestados pelos fornecedores de serviços de natureza continuada.

Art. 2º Os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o referido serviço esteve interrompido e não fora devidamente prestado durante o mês ou conceder desconto, de acordo com o critério pro rata tempore, nos termos do art. 3º desta Lei.

§ 1º Para os fins desta lei, serviços de natureza continuada são aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse 6 (seis) meses, dentre os quais se incluem aqueles relacionados com o fornecimento de água, energia elétrica, gás, e a prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel, provedores de acesso à rede mundial de computadores (internet) e de televisão por assinatura.

§ 2º O disposto no caput deste artigo não se aplica no caso de a interrupção do serviço ser decorrente de inadimplência do consumidor.

Art. 3º O consumidor fará jus ao direito de perceber um desconto,

segundo o critério pro rata tempore, equivalente ao valor de 1/30 (um trinta avos) devido em decorrência de cada dia em que se verificou a falta do fornecimento ou prestação do respectivo serviço, conforme descritos no art. 2º, § 1º, desta Lei.

Parágrafo único. O valor do desconto deverá ser incluído no valor da fatura seguinte ao mês da falta do fornecimento do serviço.

Art. 4º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor após cento e oitenta dias contados da data de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 5 de setembro de 2019.

Deputado Efraim Filho  
Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com substitutivo, o Projeto de Lei 2.246/2015 e os PLs nºs 4611/2016, 7329/2017, 7894/2017, 8637/2017 e 10302/2018, apensados; a Emenda 1/2019 apresentada ao projeto; e a Emenda 1/2019 apresentada ao substitutivo; e rejeitou o substitutivo da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Efraim Filho, contra os votos dos Deputados Ivan Valente e Célio Moura. O Deputado Ricardo Izar apresentou voto em separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

João Maia - Presidente, Beto Pereira, Capitão Wagner, Célio Moura, Celso Russomanno, Chiquinho Brazão, Efraim Filho, Eli Borges, Fred Costa, Gurgel, Ivan Valente, Perpétua Almeida, Ricardo Teobaldo, Weliton Prado, Aureo Ribeiro, Darcy de Matos, Dr. Frederico, Felício Laterça, Franco Cartafina, Gilson Marques, Greyce Elias, Júlio Delgado, Renata Abreu e Vaidon Oliveira.

Sala da Comissão, em 2 de outubro de 2019.

Deputado **JOÃO MAIA**  
Presidente

**SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL N° 2.246, DE 2015**  
 (PL 4.611/2016, PL 7.329/2017, PL 7.894/2017, PL 8.637/2017 e PL 10.302/2018,  
 apensados)

**NOVA EMENTA:** Dispõe sobre a prorrogação do vencimento de faturas cobradas por fornecedores de serviços continuados, disciplina a concessão de desconto por interrupção na prestação dos serviços, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º** Esta lei estabelece prorrogação na data de vencimento de faturas e desconto nas tarifas de serviços em decorrência da interrupção dos serviços prestados pelos fornecedores de serviços de natureza continuada.

**Art. 2º** Os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o referido serviço esteve interrompido e não fora devidamente prestado durante o mês ou conceder desconto, de acordo com o critério pro rata tempore, nos termos do art. 3º desta Lei.

**§ 1º** Para os fins desta lei, serviços de natureza continuada são aqueles em que existe um contrato de prestação de serviço sem prazo final definido ou cujo prazo contratado ultrapasse 6 (seis) meses, dentre os quais se incluem aqueles relacionados com o fornecimento de água, energia elétrica, gás, e a prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel, provedores de acesso à rede mundial de computadores (internet) e de televisão por assinatura.

**§ 2º** O disposto no caput deste artigo não se aplica no caso de a interrupção do serviço ser decorrente de inadimplência do consumidor.

**Art. 3º** O consumidor fará jus ao direito de perceber um desconto, segundo o critério pro rata tempore, equivalente ao valor de 1/30 (um trinta avos) devido em decorrência de cada dia em que se verificou a falta do fornecimento ou prestação do respectivo serviço, conforme descritos no art. 2º, § 1º, desta Lei.

**Parágrafo único.** O valor do desconto deverá ser incluído no valor da fatura seguinte ao mês da falta do fornecimento do serviço.

**Art. 4º** O não cumprimento do disposto nesta lei sujeita os infratores às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de outras aplicáveis de acordo com a legislação em vigor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor após cento e oitenta dias contados da data de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 2 de outubro de 2019.

Deputado **JOÃO MAIA**  
Presidente

### **VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO RICARDO IZAR**

#### **I – RELATÓRIO**

Vem a esta Comissão de Defesa do Consumidor o projeto de lei para estabelecer que os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o serviço esteve interrompido durante o mês.

A proposição foi despachada a esta Comissão, bem como à Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público (mérito e art. 54 do RICD) e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 do RICD).

Durante o prazo regimental, não foram apostas emendas.

Nesta Comissão foi designado relator o ilustre Deputado Chico Lopes que recomendou a aprovação do projeto.

É o relatório.

#### **II - VOTO**

Chega ao nosso exame o presente projeto de lei para estabelecer que os fornecedores que prestam serviços de natureza continuada são obrigados a prorrogar o prazo de pagamento das faturas cobradas pela prestação do serviço por tempo igual ao que o serviço esteve interrompido durante o mês.

Embora meritória, e que tenha merecido o apoio do relator, há alguns aspectos que gostaríamos de trazer ao debate nesta Comissão.

Ao estabelecer a prorrogação da data de vencimento correspondente ao período de interrupção do fornecimento do serviço, o projeto desconsidera os casos em que a prestação do serviço foi interrompida por alguns momentos apenas e que, pela sistemática atual, ocorre a concessão de desconto correspondente ao período da interrupção.

Entendemos que a sistemática atual é muito mais favorável ao consumidor e de mais fácil aplicabilidade, uma vez que o estabelecimento de data de vencimento das faturas obedece toda uma sistemática que considera, inclusive, a data de melhor conveniência financeira do próprio consumidor que muitas vezes conta com serviços de débito automático de pagamento de suas faturas. O afastamento da data de vencimento acordada implicaria em mudanças nessa sistemática que atualmente funciona muito bem, além de eventuais casos de inadimplência por ocasião dessa mudança em casos de pagamento pré-agendado.

Tão mais simples e produtivo seria manter a sistemática que confere aos consumidores descontos dos períodos em que os serviços foram interrompidos, inclusive pela inviabilidade de se operacionalizar o que pretende o projeto.

Diante do exposto, votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 2.246, de 2015.

Sala da Comissão, em de outubro de 2015.

Deputado RICARDO IZAR  
PSD/SP

**FIM DO DOCUMENTO**