

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.172, DE 2019

Apensados: PL nº 3.335/2019, PL nº 4.181/2019 e PL nº 6.339/2019

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

Autor: Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM

Relator: Deputado GILSON DANIEL

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.172, de 2019, de autoria do Deputado Carlos Henrique Gaguim, pretende obrigar os prestadores de serviço de natureza contínua a prorrogarem o vencimento das faturas a serem pagas pelos consumidores, por tempo igual àquele em que o serviço deixou de ser prestado, sempre que houver interrupção indevida do fornecimento.

Estão apensados à proposição principal os Projetos de Lei nºs 3.335, de 2019; 4.181, de 2019; e 6.339, de 2019.

O Projeto de Lei nº 3.335/2019, de autoria do Deputado Celso Russomano, acrescenta inciso XIII ao art. 3º, da Lei nº 9.472/1997, no intuito de instituir, em favor do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura, o direito de receber reparação da prestadora em que o fornecimento de tais serviços permanecer indevidamente interrompido.

O Projeto de Lei nº 4.181/2019, de autoria do Deputado Roberto de Lucena, obriga a concessão de desconto de 1/30 sobre o valor da franquia mensal dos serviços de telefonia e internet por dia de interrupção de fornecimento.



O Projeto de Lei nº 6.339/2019, de autoria do Deputado Ruy Carneiro, de forma similar, busca assegurar ao consumidor dos serviços de telefonia fixa e móvel, de televisão por assinatura e de acesso à rede mundial de computadores ("Internet") o direito a desconto equivalente a 1/30 (um trinta avos), incidente sobre o valor de sua tarifa relativa à franquia mensal dos respectivos serviços prestados, proporcional à quantidade de dias em que ocorrer interrupção de seu fornecimento.

As proposições tramitam em regime ordinário e se submetem à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor; de Comunicação; de Trabalho; e de Constituição e Justiça e de Cidadania (arts. 24, II, e 54, do RICD).

Em 23/10/2019, findo o prazo regimental sem apresentação de emendas no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor, o ilustre Deputado Gurgel, então Relator, apresentou parecer em que opinou pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.172/2019 e dos seus apensados na ocasião (PL nº 3.335/2019 e nº 4.181/2019), na forma de um substitutivo.

Em 05/12/2019, o ilustre Deputado Gilson Marques ofertou voto em separado, em que opinou pela rejeição da iniciativa principal e dos referidos apensados, bem como do Substitutivo que acompanhava o parecer apresentado pelo Deputado Gurgel.

Nesta nova legislatura, a matéria retoma sua tramitação, tendo sido aberto prazo regimental para a apresentação de emendas, sem que fossem oferecidas emendas.

Recebo, a incumbência de relatar as propostas.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 3.172/2019, de autoria do Deputado Carlos Henrique Gaguim, pretende obrigar os prestadores de serviço de natureza contínua a prorrogarem o vencimento das faturas a serem pagas pelos



consumidores, por tempo igual àquele em que o serviço deixou de ser prestado, sempre que houver interrupção indevida do fornecimento.

Tramitam apensadas outras três propostas. O PL nº 3.335/2019, que busca instituir, em favor do consumidor dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura, o direito de receber reparação da prestadora quando o fornecimento de tais serviços permanecer indevidamente interrompido.

E, na mesma direção, os PLs nº 4.181/2019 e no nº 6.339/2019, que pretendem obrigar os prestadores dos serviços de telefonia e internet a concederem desconto de um trinta avos, calculado sobre o valor da franquia mensal, por dia de interrupção de fornecimento.

Endosso os fundamentos apresentados pelo ilustre Deputado Gurgel, que me antecedeu na Relatoria das propostas em análise. Em seu parecer, lido perante esta Comissão, na Reunião Deliberativa Ordinária ocorrida em 20/11/2019, o nobre colega defendeu a necessidade de que seja instituído um mecanismo de compensação em favor do consumidor prejudicado com a interrupção dos serviços de natureza contínua, ao argumento que tais fornecedores, *“sobretudo as operadoras do setor de telecomunicações, figuram dentre os maiores litigantes judiciais em matéria consumerista e ocupam o topo no ranking de reclamações junto às agências reguladoras e demais órgãos de defesa do consumidor”*.

Concordo que a sugestão formulada no PL nº 3.172/2019 (prorrogação do vencimento da fatura por período correspondente ao que o serviço permaneceu interrompido) deve ser analisada com reservas. Com efeito, as prestadoras, ao avaliarem o custo-benefício da infração, podem quantificar que o descumprimento é mais vantajoso e, reiteradamente, adotar tal sanção como forma de legitimá-lo. Por outro lado, o mero adiamento de datas de vencimento das faturas também não nos parece ser a medida mais conveniente para o consumidor, já que, de fato, terminaria tumultuando o seu orçamento familiar e a sua programação financeira, com cobranças relativas a meses distintos e datas para pagamento aleatórias ou, eventualmente, muito próximas.



As propostas apresentadas no PL nº 3.335/2019 (reparação proporcional ao número de horas da interrupção), bem como nos PLs nº 4.181/2019 e nº 6.339/2019 (desconto de um trinta avos por dia de interrupção no fornecimento) parecem conjugar mais eficientemente o propósito de compensar o consumidor pelos custos da interrupção e de representar medida de estímulo para que os fornecedores melhorem o seu desempenho e elevem a qualidade e a confiabilidade no serviço que disponibilizam.

No entanto, além de se relacionarem estritamente aos serviços de telecomunicações, as três iniciativas consideram, tão-somente, o intervalo de tempo em que o serviço foi descontinuado. A questão central reside na adoção de mecanismo que seja suficiente e satisfatório para compensar o custo da interrupção do serviço, computando-se, nessa avaliação, não apenas a duração, mas também a frequência com que as interrupções ocorrem para o consumidor.

Nesse sentido, com a licença devida, incorporo os termos do Substitutivo outrora apresentado pelo Deputado Gurgel, que bem sintetizou o propósito das iniciativas, ao tempo em que promovo algumas alterações no intuito de aperfeiçoá-lo.

Compreendo os argumentos do nobre Deputado Gilson Marques, apresentados em seu voto em separado ao parecer anterior, mas peço vêniã para discordar quando opina pela rejeição de todas as propostas. O propósito das iniciativas é inserir no diploma consumerista uma norma de cunho geral, sem jamais pretender afastar a atuação normativa e fiscalizatória dos órgãos de regulação.

Muito ao contrário. Justamente por considerar que se trata de quantificação que demanda rigorosa análise técnica e que é variável conforme o tipo de unidade consumidora e a peculiaridade de cada serviço, é, de fato, pertinente que a definição dos critérios e indicadores seja submetida à esfera regulamentar – a exemplo do modelo atualmente adotado também pela ANEEL, que utiliza parâmetros individuais de duração e frequência de interrupção no cálculo do montante devido ao consumidor.



A inserção de um dispositivo de caráter geral melhor instrumentalizará a atuação dos órgãos reguladores, inclusive para a implementação de parâmetros que sejam razoáveis e efetivos, como também o público usuário dos serviços, na defesa dos seus direitos. Inclusive, visando a essa abrangência, também optei por remeter a previsão para o bojo do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, no intuito de que a proteção beneficie todos os consumidores de serviços de natureza contínua.

Diante dessas considerações, meu voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 3.172, de 2019, e de seus apensados (Projetos de Lei nº 3.335, nº 4.181 e nº 6.339, todos de 2019), na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em de de 2023.

Deputado GILSON DANIEL
Relator

2023-10891



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.172, DE 2019**

(Apensados: PL nºs 3.335/2019, 4.181/2019 e 6.339/2019)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que *“Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”*, para assegurar ao consumidor compensação pecuniária em caso de interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que *“Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”*, para assegurar ao consumidor compensação pecuniária em caso de interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 20-A:

“Art. 20-A. Sem prejuízo do disposto no art. 20 desta Lei, a interrupção indevida do fornecimento de serviços de natureza contínua obriga o fornecedor ao pagamento de compensação pecuniária ao consumidor, equacionada em montante razoável, de acordo com a peculiaridade de cada serviço e de forma proporcional à duração e à frequência em que o serviço deixou de ser prestado, com base em indicadores e critérios definidos em regulamento.

§1º Não se aplica o disposto no *caput* quando a interrupção:

I – ocorrer por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro estranho ao fornecedor;

II – decorrer de fortuito externo imprevisível e inevitável;

III – for necessária para a realização de reparo, manutenção ou quaisquer outros motivos de ordem técnica alegados pela fornecedora do serviço, desde que ocorra por tempo inferior a quatro horas mensais, contínuas ou não, e que seja precedida da comunicação ao consumidor com antecedência mínima de quarenta e oito horas.

§2º Os fornecedores de serviços de natureza contínua devem informar, em cada fatura, as datas e horários em que tenha ocorrido interrupção do fornecimento do serviço, bem como as



respectivas duração e frequência registradas no período de apuração.

§3º A compensação de que trata o *caput* deste artigo não afasta o ressarcimento, pelo fornecedor, de eventuais perdas e danos decorrentes da prestação inadequada no serviço.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor noventa dias após a data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2023.

Deputado GILSON DANIEL
Relator

2023-10891

