

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

PROJETO DE LEI Nº 3.316, DE 2000

Dispõe sobre o serviço telefônico de atendimento ao usuário de serviços públicos.

Autor: Deputado RUBENS FURLAN

Relator: Deputado JOSÉ CARLOS COUTINHO

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.316, de 2000, obriga as empresas permissionárias, concessionárias e autorizatórias de serviços públicos a manterem, de forma gratuita, serviço telefônico de atendimento ao usuário. Tal serviço compreenderia a prestação de informações, registro de solicitações, sugestões e reclamações do usuário. O Autor justifica sua proposição fundamentado no texto constitucional, que determina que a legislação deve fixar os direitos do usuário de serviço público.

A matéria foi apreciada e rejeitada pela Douta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática. Em seu parecer, o Relator da matéria naquela Comissão alega que, em relação aos contratos em vigor, a implementação da prestação gratuita desse serviço ao usuário implicaria o repasse dos custos ao poder concedente, haja vista que esse serviço não está, originalmente, previsto nos contratos. Alega também que, no caso

das prestadoras de serviços de telecomunicações, já existe cláusula que obriga à prestação desse serviço.

Cabe a este Órgão Técnico apreciar, do ponto de vista do consumidor, a presente iniciativa que, no prazo regimental, não recebeu emendas.

II - VOTO DO RELATOR

Um serviço telefônico gratuito, obrigatório para as empresas concessionárias de serviços públicos, que preste informações, registre solicitações e receba e encaminhe sugestões e reclamações de consumidores é a concretização do que consta, de forma abstrata, da Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, o art. 4º do citado Código estabelece como um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo: **“o 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”**. No nosso entendimento, o serviço aludido na proposta em apreciação é exatamente uma maneira eficiente de controle de qualidade dos serviços públicos, bem como um mecanismo alternativo de solução de conflitos de consumo.

Ademais, o Código estabelece, em seu art. 6º, que o consumidor tem direito à **“adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”**. Não temos dúvida de que um serviço telefônico gratuito, nos moldes ora propostos pelo ilustre Deputado Rubens Furlan, será de grande valia para que o consumidor disponha de meios adequados para fazer valer seus direitos junto às concessionárias de serviço público.

Vale lembrar que a grande maioria das empresas privadas de grande porte dispõe de serviço telefônico gratuito, tipo

0800, onde o consumidor pode fazer solicitações, sugestões e reclamações. Não há porque não estender essa prática, que deu certo no setor privado, às concessionárias e permissionárias de serviços públicos.

A proposição favorece a proteção e a defesa do consumidor, portanto votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.316, de 2000.

Sala da Comissão, em 04 de abril de 2002.

Deputado JOSÉ CARLOS COUTINHO
Relator