



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.094, DE 2007 **(Do Sr. Eduardo da Fonte)**

Altera a redação do art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1985.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

APRECIÇÃO:

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

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

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

“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, permissionária ou autorizatória informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III – receber da concessionária, permissionária ou autorizatória atendimento pessoal efetivo por telefone, no prazo máximo de cinco minutos, bem como receber atendimento via rede mundial de computadores, com resposta por correio eletrônico no prazo máximo de vinte e quatro horas.

IV - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente.

V - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

VI - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VII - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Parágrafo único. O desatendimento aos incisos I; II; III; e IV deste artigo constitui infração das normas de defesa do consumidor e sujeita o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas. (NR)”

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

JUSTIFICAÇÃO

O princípio da universalização do acesso aos serviços públicos, pelo qual deve-se estender esses serviços a todos os cidadãos brasileiros, deve ser obedecido pelas empresas concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviços públicos. Em atendimento a esse princípio, essas empresas disponibilizam seus serviços em localidades muito pequenas, onde residem poucos habitantes.

Conseqüentemente, torna-se economicamente inviável para elas, manter estabelecimentos e funcionários para atender pessoalmente os usuários em todas as localidades onde atuam. Dessa forma, essas empresas têm viabilizado o atendimento aos usuários mediante o uso do telefone ou pelo acesso a seus sítios na rede mundial de computadores.

Entretanto, tem havido muitas queixas em relação aos serviços de atendimento. A principal queixa refere-se à demora no atendimento, seja de solicitações, seja de reclamações feitas pelos usuários.

No caso da comunicação telefônica, quem atende o usuário é uma máquina que passa a ligação a um atendente, mas, conforme o tipo de solicitação, a velocidade e a efetividade do atendimento costumam variar. Por exemplo, para fazer a assinatura de uma linha telefônica, o atendimento costuma ser ágil e eficiente, mas para cancelar a assinatura, o atendimento costuma ser extremamente demorado. Além disso, as empresas colocam várias barreiras para evitar que o consumidor cancele o contrato de prestação de serviços. Uma dessas barreiras é a extrema demora no atendimento, que por vezes faz com que o consumidor adie ou desista de solicitar o cancelamento. Os mesmos expedientes maliciosos são utilizados para desencorajar quem se dispõe a reclamar ou exigir a solução de problemas apresentados pelo serviço. Novamente, a demora no atendimento é utilizada para fazer com que muitos usuários desistam de seus objetivos. Dessa forma, valendo-se de expedientes ilícitos, as empresas concessionárias logram esquivar-se de suas obrigações contratuais, em prejuízo do consumidor.

Quando a solicitação é feita por correio eletrônico, muitas vezes o atendimento fica igualmente comprometido pela excessiva demora na resposta ou até mesmo pela ausência de resposta, prejudicando-se o consumidor com uma conduta condenável da parte das empresas concessionárias.

Portanto, com o objetivo de proteger o usuário de serviços públicos e impedir que as empresas concessionárias continuem valendo-se de artifícios ardilosos e ilegítimos para exonerarem-se de suas obrigações para com o consumidor, propomos a inclusão do inciso III ao art. 7º da Lei de Concessão dos Serviços Públicos, para obrigar as concessionárias a prestarem atendimento pessoal e efetivo às solicitações e reclamações de usuários em cinco minutos, quando forem feitas por telefone, e, em vinte e quatro horas, quando feitas mediante o uso da rede mundial de computadores, bem como propomos a inclusão de um parágrafo único, ao mesmo art. 7º, sujeitando as empresas que desrespeitarem qualquer dos direitos dos usuários expressos na lei às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Em adição, incluímos as empresas permissionárias e as autorizatárias no inciso II, de modo a obrigá-las a prestar informações para a defesa dos interesses individuais ou coletivos dos usuários.

Pelas razões acima, solicitamos o indispensável apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2007.

Deputado **EDUARDO DA FONTE**

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

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

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

.....

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

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

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;

** Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*

IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

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

Parágrafo único. (VETADO)

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

CAPÍTULO IV DA POLÍTICA TARIFÁRIA

Art. 8º (VETADO)

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

.....

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

**“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/05/1993.*

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

**Parágrafo único acrescido pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993.*

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
