

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.452, DE 2008

Altera o art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, obrigando os prestadores de serviços de concessões e permissões públicas a participarem de cursos de normas de atendimento ao consumidor.

Autor: Deputado Humberto Souto

Relator: Deputado Felipe Bornier

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.452, de 2008, de autoria do ilustre Deputado Humberto Souto obriga os prestadores de serviços de concessões e permissões a participarem de cursos de preparação para o adequado atendimento ao consumidor.

Também estabelece multa em caso de descumprimento das normas vigentes à prestação de serviço adequado e ao pleno atendimento dos usuários.

Para tais propósitos, altera o artigo 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que “dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências”.

Na justificação apresentada, o Autor ressalta que os serviços públicos cedidos sob regimes de concessão ou permissão pública, regulamentados pela Lei nº 8.987, nem sempre vêm sendo prestados com a desejada qualidade. Embora o Código de Defesa do Consumidor tenha

conseguido enorme avanços no sentido da normatização dos deveres dos fornecedores e prestadores de serviços, nota-se que a mesma efetividade não se faz presente junto aos concessionários e permissionários públicos.

Conclui pela necessidade de inclusão dos dispositivos propostos à Lei nº 8.987, como instrumento de garantia à melhor prestação dos serviços públicos.

Nos termos regimentais (art. 24, II), compete-nos manifestar sobre o mérito da proposição.

II - VOTO DO RELATOR

Em nosso entendimento, o projeto em apreciação merece nosso apoio. Constitui-se em relevante regulamentação adicional da defesa do consumidor de serviços essenciais como energia elétrica e telefonia, dentre outros.

Realmente, o Código de Defesa do Consumidor possibilitou grande avanço nas relações de consumo, tendo, entre seus princípios básicos, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo (Art. 4º, inciso I).

Apesar deste avanço, consideramos conveniente e oportuna a regulamentação proposta pelo projeto em apreciação. Esta regulamentação está prevista pelo artigo 175 da Constituição da República, cujo parágrafo único, inciso IV estabelece “a obrigação de manter serviço adequado”.

Desta forma, entendemos que a essencialidade dos mencionados serviços, aliada à vulnerabilidade do consumidor, requerem a alteração proposta à Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

Consideramos que a multa prevista em caso de inobservância das normas de atendimento ao usuário e a participação dos prestadores de serviços públicos em cursos de preparação são importantes dispositivos em defesa do consumidor de serviços públicos essenciais.

Pelo acima exposto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.452, de 2008.

Sala da Comissão, em de de 2009.

Deputado FELIPE BORNIER
Relator