



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.452-B, DE 2008 **(Do Sr. Humberto Souto)**

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 e normas de atendimento ao consumidor; tendo pareceres: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emenda (relator: DEP. FELIPE BORNIER); e da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, pela aprovação deste e da emenda adotada pela Comissão de Defesa do Consumidor (relator: DEP. DANIEL ALMEIDA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIACÃO:

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

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- complementação de voto
- emenda oferecida pelo relator
- parecer da Comissão

III - Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O artigo 6º da Lei n.º 8.987, de 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, cuja inobservância sujeita a multa os proprietários de serviços de concessão e permissão, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

.....
.....
§ 4º Será obrigatória aos prestadores de serviços de concessões e permissões públicas dispostos nesta Lei, a prévia participação em cursos de preparação para o adequado atendimento ao consumidor, em que sejam consideradas noções de urbanidade, direitos e deveres do cidadão, conforme regulamentação dos respectivos órgãos públicos responsáveis.

§ 5º Os valores das multas previstas no caput deste artigo não serão inferiores a duzentas e não superiores a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

...

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

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços públicos previstos no artigo 175 da Constituição Federal foram regulamentados pela Lei 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Tais serviços, cedidos sob regimes de concessão ou permissão pública, pela sua amplitude, têm bastante impacto no dia-a-dia dos cidadãos, exemplos os quais poderíamos citar: empresas de telefonia, televisão, aviação, ônibus, táxis, entre outras. Entretanto, embora se tenha regulamentação por meio de Lei, nem sempre se tem assegurado aos cidadãos a plena garantia de um bom e adequado serviço da parte desses prestadores.

Embora a Lei nº. 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor tenha conseguido enormes avanços no sentido de normatização dos direitos e deveres dos fornecedores e prestadores de serviços, percebe-se que a mesma efetividade ainda não se faz presente junto aos concessionários e permissionários públicos.

Assim, constata-se que o consumidor, o cidadão comum, muitas vezes se vê plenamente desassistido quanto à garantia de prestação de seus direitos mais

basilares, que são a boa e adequada prestação de um serviço não-gratuito, pois tem sido comum vermos reclamações quanto à péssima qualidade desses serviços, sem que sejam tomadas medidas efetivas para que sejam evitadas tais situações.

A alteração aqui proposta pretende corrigir tais lacunas de dois modos. Primeiro, por exigir dos concessionários e permissionários públicos a prévia participação em cursos de atendimento ao consumidor, como condição de participação nos processos licitatórios das concessões e também em permissões precárias.

No mesmo sentido, não bastando apenas que seja exigida a prévia participação em tais cursos, mas também que sejam exigidos desses prestadores de serviços públicos o cumprimento de normas que garantem ao consumidor a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, como bem tipificado na Lei nº. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, em referência ao artigo 175 da Constituição Federal.

O consumidor passa a contar, com este dispositivo, com um importante instrumento de garantia do cumprimento dos seus deveres, porque se exige a prévia participação em cursos da parte dos prestadores de serviços, como também do seu cumprimento, sob o risco de perda dos serviços públicos concedidos.

Sala das Sessões, em 04 de dezembro de 2008.

Deputado Humberto Souto
PPS/MG

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

.....

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.

** § 1º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 15/08/1995.*

§ 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 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.

.....
.....

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 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 artigos 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.

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 20 de maio de 2009.

Deputado FELIPE BORNIER

Relator

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Em reunião da Comissão de Defesa do Consumidor, realizada hoje, acatei sugestão do nobre Deputado Celso Russomanno, apresentada durante a discussão do meu parecer ao Projeto de Lei nº 4.452, de 2008, de incluir parágrafo à Lei nº 8.987, de 1995, cuja redação está sendo alterada pelo presente Projeto, determinando qual o órgão responsável pela aplicação das multas em caso de inobservância da Lei.

Nosso voto é, portanto, pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.452/2008, com a emenda anexa, contemplando a alteração proposta.

Sala das Comissões, em 5 de agosto de 2009.

Deputado **FELIPE BORNIER**
Relator

EMENDA Nº 1/2009

Adite-se o seguinte parágrafo ao art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995:

“§ 6º As multas previstas no caput deste artigo serão aplicadas pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC.

Sala da Comissão, em 5 de agosto de 2009.

Deputado **FELIPE BORNIER**
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, unanimemente, com emenda, o Projeto de Lei nº 4.452/2008, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Felipe Bornier, que apresentou complementação de voto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados Vinicius Carvalho e Walter Ihoshi - Vice-Presidentes; Antonio Cruz, Carlos Sampaio, Celso Russomanno, Chico Lopes, Dimas Ramalho, Dr. Nechar, Elismar Prado, Elizeu Aguiar, Felipe Bornier, José Carlos Araújo, Júlio Delgado, Luiz Bittencourt, Neudo

Campos, Ricardo Tripoli, Tonha Magalhães, Cezar Silvestri, Felipe Maia e João Carlos Bacelar.

Sala da Comissão, em 5 de agosto de 2009.

Deputado Vinicius Carvalho
Vice-Presidente, no exercício da Presidência

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

I - RELATÓRIO

A proposição sob exame afeta diretamente o regime jurídico de concessões de serviços públicos, sugerindo norma destinada a compelir a entidade concessionária a qualificar seu pessoal. De acordo com o ilustre autor, a iniciativa decorre do fato de que se tornaram comuns “reclamações quanto à péssima qualidade desses serviços, sem que sejam tomadas medidas efetivas para que sejam evitadas tais situações”.

O projeto já mereceu respaldo da Comissão de Defesa do Consumidor, o outro colegiado encarregado de discutir seu mérito. Na oportunidade, a CDC acrescentou dispositivo que atribui ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor competência para aplicar as multas previstas no projeto. No âmbito deste órgão técnico, o prazo previsto para apresentação de emendas esgotou-se sem que nenhum parlamentar tenha sugerido alterações no texto.

II - VOTO Do RELATOR

O projeto se fundamenta em circunstância extremamente relevante: a delicada relação entre os consumidores de serviços públicos e as instituições que executam tal tarefa. Com brilhantismo, a proposta parte do pressuposto de que os problemas existentes naquele relacionamento decorrem da qualificação insuficiente dos prestadores do serviço e propõe a superação desse entrave.

Não há dúvida de que abordagem como essa reveste-se de grande perspicácia. A profissionalização dos que executam os serviços públicos atualmente oferecidos à população é condição essencial para que a aceitação

desses serviços se faça de forma satisfatória. De outra parte, não há dúvida de que a emenda sugerida pela Comissão de Defesa do Consumidor aperfeiçoa a proposta.

Em decorrência, vota-se pelo acolhimento integral do projeto e da emenda que lhe foi oferecida pela Comissão de Defesa do Consumidor.

Sala da Comissão, em 21 de dezembro de 2009.

Deputado DANIEL ALMEIDA
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 4.452/08 e a emenda adotada pela Comissão de Defesa do Consumidor, nos termos do parecer do relator, Deputado Daniel Almeida.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Alex Canziani - Presidente, Gorete Pereira e Vicentinho - Vice-Presidentes, Andreia Zito, Daniel Almeida, Edgar Moury, Emilia Fernandes, Fernando Nascimento, Geraldo Pudim, Luciano Castro, Luiz Carlos Busato, Manuela D'Ávila, Mauro Nazif, Paulo Pereira da Silva, Paulo Rocha, Roberto Santiago, Sérgio Moraes, Vanessa Grazziotin, Wilson Braga, Carlos Santana, Edinho Bez, Filipe Pereira, Ilderlei Cordeiro, Major Fábio e Sandro Mabel.

Sala da Comissão, em 14 de abril de 2010.

Deputado ALEX CANZIANI
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
