

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS**

**PROJETO DE LEI Nº 1.949, DE 1.999**

Institui o contrato-padrão para a prestação de serviços de telecomunicações, energia elétrica, gás, água e saneamento por empresas públicas ou privadas, e dá outras providências.

**Autor:** Deputado Arlindo Chinaglia

**Relator:** Deputado Luciano Pizzatto

**I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 1.949, de 1999, de autoria do Deputado Arlindo Chinaglia, propõe que as empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, energia elétrica, gás, água e saneamento, públicas ou privadas, sejam obrigadas a celebrar com seus usuários contrato escrito de prestação de serviços.

Determina, a parte das cláusulas normais, que o contrato deve estabelecer: 1) o serviço prestado e suas características; 2) identificação e forma de acesso à unidade prestadora do serviço; 3) informações financeiras, como formação do preço do serviço e critérios e periodicidade dos reajustes; 4) prazo para início da prestação do serviço; 5) direitos e responsabilidades das partes; 6) multa para a prestadora que interromper o serviço por mais de três horas; 7) indicação da legislação a

que está submetido a regulação do contrato.

Determina, também, que o contrato seja redigido em linguagem clara e acessível, que o usuário deve receber uma cópia integral por ocasião da contratação do serviço, e que os órgãos de defesa do consumidor devem receber um modelo do contrato adotado pela concessionária.

Para efeito da lei, o contrato será considerado celebrado no momento da solicitação feita pelo usuário. A empresa prestadora pode recusar o pedido, desde que informe por escrito, no prazo de quarenta e oito horas, os motivos da recusa. No caso de haver exigências a serem cumpridas pelo usuário para possibilitar o fornecimento do serviço, a prestadora deverá informar por escrito as orientações necessárias para que o usuário possa cumprir as referidas exigências.

Estabelece, sem prejuízo de outros direitos previstos em legislação específica, o direito do usuário receber as seguintes informações: o horário de funcionamento, a localização, os responsáveis pelo atendimento na empresa prestadora do serviço.

Ainda, determina que as queixas ou reclamações feitas pelos usuários devam ser registradas contendo: 1) número do registro; 2) hora e tempo do atendimento; 3) identificação do responsável pelo atendimento; 4) descrição do problema; 5) orientações ou providências encaminhadas; 6) índice de resolução do problema registrado.

O projeto não recebeu emendas e cabe-nos, nesta Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, analisar a questão no que tange à defesa do consumidor e às relações de consumo.

## II - VOTO DO RELATOR

O projeto que ora relatamos é de importância clara para a população brasileira, pois todos nós, de uma forma ou de outra, dependemos dos serviços prestados pelas empresas prestadoras dos serviços de telefonia, energia elétrica, gás, água e esgoto.

Lamentamos que, em decorrência da própria morosidade do processo legislativo, este projeto, datado de 1999, ainda não tenha sido convertido em lei.

A oportunidade ainda existe. Os usuários dos serviços supracitados, sobretudo após as apressadas privatizações que ocorreram em nosso país, têm estado a mercê da vontade das empresas prestadoras de serviço. Embora privatizado, os serviços que estamos tratando neste relatório são eminentemente públicos, isto é, a sociedade não pode prescindir deles, não há escolha, fazem parte da vida e estágio atual da humanidade civilizada.

Que apoiamos o liberalismo e a menor interferência do Estado na sociedade e na economia é verdade, mas a proteção do povo, do consumidor e, no caso, dos usuários dos serviços em discussão é função clara do Estado na concepção que o temos no Brasil, e inclusive determinação cristalizada em nossa Constituição.

Os abusos gerados pela falta de norma específica que regule os contratos objeto da proposta sob comento, bem como a inicial e momentânea ausência dos órgãos governamentais reguladores, as Agências, para orientar a questão, têm causado prejuízos aos usuários que se vêem indefesos e sem saber a quem ou como recorrer, com o agravante de tratar-se de serviços, como já dissemos, vitais no modo de vida atual em nossa sociedade.

Embora a proposta em análise não contemple, eventualmente, todos os problemas que possam existir nestas relações de consumo, acreditamos que as determinações legais para realização dos contratos previstas nesta proposição representam um grande avanço para a sociedade brasileira, no sentido em que o consumidor-usuário terá um parâmetro claro em que se basear para proteção e defesa de seus direitos.

Diante do exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 1.949, de 1999.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2001.

Deputado Luciano Pizzatto  
Relator

111086 00 120 10.01