



PROJETO DE LEI Nº , DE 2012
(Da Sra. ERIKA KOKAY)

Modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, definindo prazo de restabelecimento de serviço nos casos que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, definindo prazo para restabelecimento de serviço contratado mediante adesão, no caso em que a suspensão ocorra por motivo alheio à vontade do consumidor.

Art. 2º O artigo 14 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 14

.....

§ 1º-A Ocorrendo suspensão de serviço contínuo por motivo alheio à vontade do consumidor, o prazo de restabelecimento fica limitado a vinte e quatro horas, contadas da apresentação de reclamação pelo usuário.

.....(N
R)”.
.....

Art. 3º O artigo 51 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 51



...

XVI – eximam o prestador do serviço de obrigações de continuidade.(NR)”

Art. 4º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido do artigo 66-A, com a seguinte redação:

“Art. 66-A Deixar de restabelecer serviço suspenso à revelia do consumidor, no prazo previsto em lei.

Pena – Detenção de três meses a um ano e multa de R\$ 1.000,00 (hum mil reais por dia de atraso).

§ 1º Não se aplica a disposição nos casos em que a suspensão seja determinada por autoridade judiciária ou constitua penalidade aplicada ao fornecedor do serviço.

§ 2º A multa prevista neste artigo será aplicada por dia de atraso.”

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços públicos prestados sob concessão ou autorização, nos quais a relação de consumo é regulada por contratos de adesão, estão entre os que registram maior número de reclamações de usuários.

Entre estes, destacam-se a telefonia fixa, a telefonia celular e a TV por assinatura, que se mantêm, há uma década, na incômoda posição de recordistas de reclamações nas listas das entidades de proteção ao consumidor.

Uma reclamação recorrente contra esses serviços relaciona-se à morosidade em restabelecer a conexão após algum incidente técnico ou em decorrência de desacordo como o usuário a respeito de cobrança ou desempenho.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Com vista a solucionar esse aspecto, oferecemos proposta a esta Casa vedando a previsão, nos contratos de adesão, de cláusulas que eximam a operadora de obrigações de continuidade, além de determinar um prazo de 24 horas para o restabelecimento do serviço.

Esperamos, com a iniciativa, estimular uma relação mais respeitosa entre operadora e consumidor de serviços públicos em geral, e de serviços de telecomunicações em particular. Esperamos, pois, contar com o apoio de nossos ilustres Pares para a discussão e aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em de de 2012.

Deputada ERIKA KOKAY