



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº 1.949-A, DE 1999 (Do Sr. Arlindo Chinaglia)

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

(ÀS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS; E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ART. 54) - ART. 24, II)

SUMÁRIO

- I - Projeto inicial
- II - Na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias:
 - termo de recebimento de emendas
 - parecer do relator
 - complementação de voto
 - emendas oferecidas pelo relator (6)
 - parecer da Comissão
 - emendas adotadas pela Comissão (6)
 - voto em separado

O CONGRESSO NACIONAL DECRETA :

Art. 1º. As empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, energia elétrica, gás, água e saneamento, sejam públicas ou privadas, ficam obrigadas a celebrar com os usuários contrato escrito de prestação de serviços.

Parágrafo primeiro: o contrato de prestação de serviços deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, as seguintes cláusulas:

I – a especificidade do serviço prestado em suas principais características;

II – a identificação e os acessos à unidade prestadora do serviço;

III – os preços e os respectivos critérios de formação, as condições de pagamento e a periodicidade de eventuais reajustamentos;

IV – os prazos de início efetivo dos serviços, e de suas etapas, conforme o caso;

V – os direitos e responsabilidades das partes, as penalidades cabíveis e os valores de multas;

VI – a obrigatoriedade do pagamento de multa pela interrupção dos serviços por mais de três horas, contínuas ou ininterruptas no mês da prestação, não inferior a 2% sobre o valor total da média aritmética das seis contas anteriores ao mês em que se deu o evento; independente de requerimento do consumidor.

VII – a indicação da legislação federal e estadual, inclusive decretos e portarias, a que está submetido a regulação do contrato;

Parágrafo segundo. O pagamento de multa a que se refere o inciso VI deste artigo não impede o consumidor de pleitear reparação por danos.

Art. 2º. O contrato será obrigatoriamente escrito, ficando as empresas obrigadas a repassar para o usuário, no momento da solicitação do serviço, uma cópia integral do instrumento contratual.

Parágrafo único. Um modelo do contrato, contendo todas cláusulas obrigatórias, deverá ser encaminhado aos órgãos e entidades responsáveis pela proteção e defesa dos consumidores.

Art. 3º. O contrato deve ser redigido em linguagem clara e acessível aos usuários.

Parágrafo único. Quando não for possível estabelecer definições simples para eventuais expressões técnicas, a empresa deverá anexar ao contrato explicações detalhadas sobre os termos e condições ali previstas.

Art. 4º. O contrato será considerado celebrado desde o momento da solicitação do serviço pelo consumidor, observado o seguinte:

I – a empresa poderá se recusar a fornecer o serviço solicitado, desde que, no prazo de 48 (quarenta) horas, indique, por escrito, suas razões ao consumidor;

II – se for necessário que o consumidor disponibilize meios ou recursos para a execução do serviço pela empresa, cabe a esta oferecer-lhe as devidas e detalhadas orientações por escrito e no ato da contratação do serviço.

Art. 5º. Além de seus direitos básicos previstos na legislação específicas, o consumidor tem direito de obter informações precisas sobre:

I – O horário de funcionamento dos estabelecimentos comerciais da empresa responsável pela prestação do serviço;

II – o tipo de atividade exercida nos estabelecimentos, localização exata e a indicação dos responsáveis pelo atendimento ao público;

III – os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação dos serviços;

IV – o empregado ou o estabelecimento encarregado de receber queixas, reclamações, solicitações ou sugestões.

Art. 6º. Para assegurar o direito à informação previsto no artigo anterior, a empresa deve oferecer aos consumidores acesso a:

I – atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II – informação computadorizada, sempre que possível;

III – sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

IV – informações precisas relativas à composição dos preços cobrados pela prestação de cada um dos serviços efetivamente realizados, recebendo o consumidor, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado.

Art. 7º. Para qualquer queixa ou reclamação efetuada pelo consumidor será feito um registro individual onde conste necessariamente:

I – número do registro;

II – hora e tempo do atendimento;

III – identificação do empregado que efetuou o atendimento;

IV – descrição do problema suscitado pelo consumidor

V – orientações ou providências encaminhadas;

VI – índice de resolução do problema registrado;

Art. 8º. Os dados referentes às queixas, reclamações, solicitações e sugestões, deverão se qualificados, quantificados, organizados cronologicamente, consolidados trimestralmente e disponibilizados publicamente por meio eletrônico, inclusive através de rede pública de informações.

Art. 9º. Ressalvado o disposto na legislação específica, os contratos em vigor na data da publicação desta lei passarão a reger-se pelas normas aqui previstas.

Parágrafo único. Para os contratos de que trata o caput deste artigo as concessionárias terão um prazo de 90 (noventa) dias para implementar as medidas de caráter formal e material previstas nesta lei.

Art. 10º. Esta lei entra vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Proteção e Defesa do Consumidores estabeleceu os princípios da política nacional de relações de consumo: "o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo", a necessidade de "ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor" e a busca de "equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores" (*Art 4º, Lei 8078, de 11 de setembro de 1990*).

O processo de privatização de serviços públicos de telecomunicações, energia elétrica, gás, água e saneamento trouxe uma nova realidade para os cidadãos brasileiros. Uma realidade que tem mostrado grandes problemas, geradora de crescente insatisfação por parte dos usuários dos serviços.

Independentemente de um posicionamento político sobre a chamada privatização dos serviços públicos no Brasil, é preciso que atentemos para o que vem ocorrendo na realidade.

Mesmo no terreno estritamente técnico, é evidente que um processo de tal porte de alterações, deveria ter sido antecedido de ampla revisão dos instrumentos de defesa e proteção dos usuários. Mas não foi.

Transferências de prestação dos serviços já estão feitas e as agências reguladoras estão ainda em processo de constituição, assim como as normas que deveriam regular as relações de consumo.

Os resultados são a crescente insatisfação dos usuários e um emaranhado mutante de decretos, portarias, regulamentações, súmulas em caráter provisório.

Um levantamento preliminar mostra 18(dezoito) decretos, 4(quatro) resoluções, 4(quatro) súmulas e 15(quinze) portarias em relação aos serviços de telecomunicações. No caso dos serviços de energia elétrica, são 17(dezessete) decretos, 2(duas) portarias e 15(quinze) resoluções. Sem falar nas medidas provisórias.

Instrumentos precários estão sendo perenizados, normas estão sendo "reformadas" ao sabor de "emergências", para não falar nas "conveniências" e nas "pressões". O pior, com escassa ou nenhuma participação dos cidadãos e dos usuários, que com razão, sentem-se desprotegidos e inseguros.

Como exemplo, as relações contratuais entre consumidores e fornecedores de energia elétrica reguladas pela Portaria 466 de 1997, em si uma mutação da Portaria 222, da lavra do então Departamento de Água e Energia (DNAEE), foi reciclada pela nova agência reguladora da área (ANEEL), segundo novos critérios. Aos usuários, cabe "descobrir" e "recorrer à Justiça" atrás de reparação para eventuais prejuízos. Nas telecomunicações, a ANATEL está contratando serviços de consultoria para identificar instrumentos regulatórios que deveriam estar em vigor!

Um imperativo em defesa dos cidadãos

Diante desta realidade, é imperativo aos legisladores nacionais a revisão e atualização dos instrumentos de proteção e defesa dos consumidores e cidadãos.

O grande mérito do nosso projeto é a transformação **em lei** de preceitos esparsos e o aprimoramento destes à luz da nova realidade no modo pelo qual os cidadãos tem acesso aos

serviços públicos que lhe são fundamentais, tendo como ponto de partida os princípios do Código do Consumidor e a noção de que os serviços de telecomunicações, energia elétrica, gás, água e saneamento, ainda que prestados por empresas privadas, são essencialmente de natureza pública, o projeto institui o contrato-padrão para tais serviços.

Propõe-se um contrato tipicamente administrativo que estabelece a obrigação para a(s) empresas prestadoras dos serviços de realizar contrato escrito e fornecido ao consumidor no ato de sua celebração, contendo todas as informações objeto do mesmo. Por incrível que possa parecer, isto não vem ocorrendo. Os usuários vem sendo tratados, na maioria dos casos, como "assinantes", "habilitados", "inscritos", aos quais é negado o direito elementar de acesso fácil e claro às condições contratadas já no ato de sua contratação. São obrigados a assinar "uma adesão", um "pedido de habilitação", uma "inscrição" aonde suas responsabilidades -- sobretudo a contra-prestação financeira -- já ficam estabelecidas. Mas, em relação às obrigações, e penalidades das prestadoras de serviços, os consumidores só recebem, em geral mais tarde, simples folhetos com a reprodução de "algumas cláusulas do contrato de prestação", sem assinatura e passíveis de alterações unilaterais por parte do prestador dos serviços. Os casos são muitos e exemplares.

Em segundo lugar, o projeto apresenta formulações inovadoras ao tratar das informações que são direitos dos usuários.

Os Artigos 5º e seguintes especificam as informações necessárias, sobre preços cobrados, critérios. Informações para o equilíbrio das relações entre usuários e empresas. Obriga-se às empresas a constituir e disponibilizar bancos de dados com informações sobre o número, natureza, características das reclamações e queixas recebidas.

Nada melhor do que os avanços propiciados pelas tecnologias de informação e comunicação para que toda sociedade possa ter acesso às informações relevantes sobre a natureza e a qualidade dos serviços públicos oferecidos por empresas privadas, permitindo o aprimoramento dos serviços e dando condições efetivas para a atuação de órgãos de defesa do consumidor, entidades representativas destes e o próprio poder público.

Por fim, como síntese, destacamos que o projeto proposto:

- 1) institui um contrato-padrão, escrito, entregue ao usuário no ato de sua assinatura, permitindo que os consumidores, além dos órgãos de sua proteção e defesa, possam efetivamente controlar a natureza e a qualidade dos serviços prestados;**
- 2) consolida regras legais esparsas e transforma em lei, matérias tratadas em um emaranhado de decretos, portarias e resoluções.**
- 3) obriga a produção por parte das empresas prestadoras de serviços públicos, de comunicação que facilite o acesso do público e a disponibilização pública de bancos de dados contendo informações atualizadas sobre o relacionamento com os usuários.**

Certo de apresentar uma contribuição para a qualidade de vida da nossa gente, submeto este projeto aos membros desta Casa para seu aperfeiçoamento e aprovação.

Sala das Sessões, em 27 outubro de 1999.


Deputado Arlindo Chinaglia

NT- SM

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR
E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO II
DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

** Artigo, "caput", com redação dada pela Lei nº 9008, de 21/03/1995.*

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (Art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de

inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores:

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

.....

.....

PORTARIA Nº 466 , DE 12 DE NOVEMBRO DE 1997.

O Diretor do Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica - DNAEE, órgão regulador do poder concedente, no uso de suas atribuições, e

considerando a necessidade de rever, atualizar e consolidar as disposições referentes às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica e adequá-las às Leis nos , 8.078 de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, 8.631 de 4 de março de 1993 - Desequalização Tarifária do Setor Elétrico, 8.987 de 13 de fevereiro de 1995 - Concessões de Serviços Públicos, 9.074 de 7 de julho de 1995 - Normas Para Outorga e Prorrogações de Concessões, e 9.427 de 26 de dezembro de 1996 - Agência Nacional de Energia Elétrica:

considerando a necessidade de aprimorar o relacionamento entre o concessionário de serviço público de energia elétrica e os consumidores:

considerando as sugestões recebidas dos concessionários de serviço público de energia elétrica, das Centrais Elétricas Brasileiras S.A. - ELETROBRAS, da Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE, da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica - ABRADEF, do Comitê Coordenador de Operações Norte/Nordeste - CCON, do Grupo Técnico Operacional da Região Norte - GTON, bem como do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC e do Departamento de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor do Estado de Goiás - PROCON/GOIÁS:

considerando os resultados dos estudos realizados pelo Grupo de Trabalho instituído através da Portaria DNAEE nº 418, de 29 de abril de 1994,

R E S O L V E:

Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, as disposições relativas às condições gerais de fornecimento a serem observadas na prestação e utilização do serviço público de energia elétrica, tanto pelos concessionários como pelos consumidores.

DO PEDIDO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Art. 2º O pedido de fornecimento de energia elétrica caracteriza-se por um

ato voluntário do consumidor onde ele solicita ser atendido pelo concessionário no que tange à prestação de serviço público de fornecimento de energia elétrica.

§. 1º Efetivado o pedido de fornecimento ao concessionário, este cientificará ao interessado quanto à:

I - obrigatoriedade de:

a) observância, nas instalações elétricas da unidade consumidora, das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO, e das normas e padrões do concessionário postos à disposição do interessado;

b) colocação, pelo interessado, em locais apropriados de livre e fácil acesso, de caixas, quadros, painéis ou cubículos destinados à instalação de medidores, transformadores de medição e outros aparelhos do concessionário, necessários à medição de consumos de energia elétrica e demandas de potência, quando houver, e à proteção destas instalações.

II - eventual necessidade de:

a) execução de serviços nas redes e ou colocação de equipamentos, do concessionário e ou do interessado, conforme a tensão de fornecimento e a carga a ser alimentada;

b) construção, pelo interessado, em local de livre e fácil acesso e em condições adequadas de iluminação, ventilação e segurança, de compartimento destinado, exclusivamente, à instalação de equipamentos de transformação, proteção e outros, do concessionário e ou do interessado;

c) obtenção de autorização federal para construção de linha destinada a uso exclusivo do interessado;

d) apresentação de licença de funcionamento, emitida por órgão responsável pela prevenção da poluição industrial e contaminação do meio ambiente, nas condições estabelecidas em convênio celebrado pelo referido órgão com o concessionário, aprovado pelo órgão regulador do poder concedente;

e) participação financeira do consumidor, na forma da legislação;

f) adoção, pelo interessado, de providências necessárias à obtenção de benefícios estipulados pela legislação;

g) celebração, por escrito, de contrato de fornecimento;

h) quando pessoa jurídica, prestar as informações e apresentar documentação relativa à sua constituição e registro.

§ 2º O concessionário poderá condicionar a ligação, aumento de carga ou contratação de fornecimentos especiais, solicitados por quem tenha quaisquer débitos decorrentes da prestação do serviço no mesmo ou em outro local de sua zona de concessão, à quitação do débito.

§ 3º O concessionário não poderá condicionar a ligação ou religação de unidade consumidora ao pagamento de débito, cuja responsabilidade não tenha sido imputada ao interessado.

.....

PORTARIA Nº 222, DE 22 DE DEZEMBRO DE 1987.

O Diretor-Geral do Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica - DNAEE, no uso da atribuição que lhe confere o item II do art. 1º do Regimento aprovado pela Portaria nº 234, de 17 de fevereiro de 1977. do Ministro de Estado das Minas Energia, e

Considerando a necessidade de rever, atualizar e consolidar as disposições referentes às Condições Gerais de Fornecimento de energia elétrica;

Considerando a necessidade de inserir disposições, já consolidadas, da estrutura tarifária horo-sazonal;

Considerando as sugestões recebidas dos concessionários de serviços públicos de energia elétrica, da Centrais Elétricas Brasileiras S.A. - ELETROBRÁS, da Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE, do Comitê de Distribuição - CODI, do Comitê Coordenador de Operações Norte/Nordeste, do Grupo de Apoio Técnico às Concessionárias da Região Norte - GAT/CRN, bem como a colaboração do Comitê de Gestão Empresarial - COGE;

Considerando os estudos realizados pela Comissão instituída através da Portaria DNAEE nº 127, de 2 de setembro de 1986,

R E S O L V E:

Art. 1º Ficam estabelecidas, na forma que se segue, as disposições relativas às condições gerais de fornecimento a serem observadas na prestação e utilização do serviço público de energia elétrica.

DO PEDIDO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Art. 2º Apresentado pedido de fornecimento ao concessionário este cientificará ao interessado quanto a:

I - obrigatoriedade de:

a) observância, nas instalações elétricas da unidade consumidora, das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e das normas e padrões do concessionário, postos à disposição do interessado;

b) colocação, pelo interessado, em locais apropriados de livre e fácil acesso, de caixas, quadros, painéis ou cubículos destinados a medidores, transformadores de medição e outros aparelhos do concessionário, necessários à medição de energia e à proteção destas instalações.

II - Eventual necessidade de:

a) execução de serviços nas redes e ou colocação de equipamentos, do concessionários ou do interessado, conforme a tensão de fornecimento e a carga a ser alimentada;

b) construção, pelo interessado, em local de livre e fácil acesso, com condições adequadas de iluminação, ventilação e segurança, de compartimento destinado à instalação de equipamentos de transformação, proteção e outros, do concessionário e ou do interessado:

c) obtenção de autorização federal para construção de linha destinada a uso exclusivo do interessado:

d) apresentação de licença de funcionamento, emitida por órgão responsável pela prevenção da poluição industrial e contaminação do meio ambiente, nas condições estabelecidas em convênio celebrado pelo referido órgão com o concessionário, aprovado pelo Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica - DNAEE:

e) contribuição financeira, na forma da legislação:

f) adoção, pelo interessado, de providências necessárias à obtenção de benefícios estipulados pela legislação:

g) celebração de contrato de fornecimento, por escrito.

§ 1º O concessionário poderá negar-se a efetuar a ligação, aumento de carga ou contratação de fornecimentos especiais, solicitados por quem tenha quaisquer débitos para com o concessionário, decorrentes da prestação do serviço, no mesmo ou em outro local de sua zona de concessão.

§ 2º O concessionário não poderá condicionar a ligação ou religação de unidade consumidora, ao pagamento de débito cuja responsabilidade não seja imputável ao interessado.

.....

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

PROJETO DE LEI Nº 1.949/99

Nos termos do Art. 119, *caput*, I, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente da Comissão determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para recebimento de emendas (5 sessões), no período de 24/03/2000

a 30/03/2000. Esgotado o prazo, não foram apresentadas emendas ao projeto.

Sala da Comissão, em 31 de março de 2000.


Aurenilton Araruna de Almeida
Secretário

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.

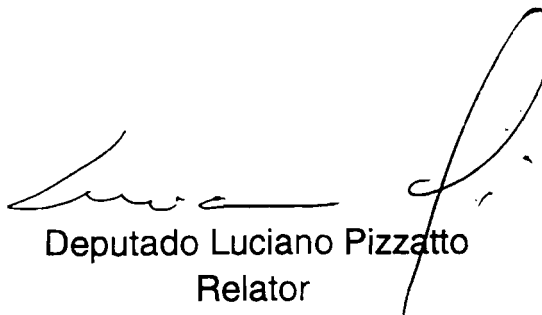
Que apoiamos o liberalismo e a menor interferência do Estado na sociedade e na economia é verdade, mas a proteção do povo, do consumidor e, no caso, dos usuários dos serviços em discussão é função clara do Estado na concepção que o temos no Brasil, e inclusive determinação cristalizada em nossa Constituição.

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 25 de outubro de 2001.



Deputado Luciano Pizzatto
Relator

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Durante a discussão do Projeto de Lei em epígrafe na reunião ordinária desta Comissão realizada hoje, na tentativa de superar divergências apresentei as seguintes propostas de modificação em meu parecer anteriormente apresentado, as quais foram acatadas pelos demais membros deste colegiado, inclusive o autor da proposição: **a)** alteração ao art. 1º do projeto, consignando que as empresas prestadoras de serviços celebrem contratos com usuários observando cumulativamente a regulamentação específica e os ditames desta Lei. Também em relação a este artigo acatei sugestão do nobre Deputado Celso Russomanno, apresentada em seu voto em separado no sentido de ampliar o leque das empresas que prestam algum tipo de serviço público (concessionárias, permissionárias, privadas, ou qualquer outro tipo de empreendimento); **b)** também acatando sugestão trazida pelo Voto em Separado do Deputado Celso Russomanno no sentido de alteração do inciso IV, do parágrafo primeiro, do artigo 1º, ressaltando que os contratos devem não só explicitar os prazos de início mas também o de término efetivo dos serviços; **c)** propus a substituição da expressão “multa”, prevista no inciso VI, do mesmo parágrafo primeiro, do art. 1º, e também, como alertou o autor da proposição, no parágrafo segundo do mesmo artigo, pela expressão “ressarcimento”; **d)** modificamos, acatando sugestão do autor, a expressão “ou” constante do inciso I, do Art. 6º, que dá sentido de alternância de direito à informação (ou atendimento

pessoal, ou por telefone, ou por outra via eletrônica), pela expressão “e”, que confere o sentido cumulativo de atendimento ao consumidor; e) dilatação do prazo previsto no parágrafo único do artigo 9º, de 90 (noventa), para 180 (cento e oitenta) para a implementação das medidas previstas neste projeto de lei; e f) inserção de um artigo que permita que a fiscalização possa utilizar-se não só da legislação preexistente (Lei nº 8.987/95), mas também o código de defesa do consumidor.

Diante do exposto, reiteramos nosso voto favorável ao PL nº 1.949/1999, com as emendas em anexo, visando efetivar as alterações sugeridas, acatadas e aprovadas nos termos desta complementação de voto.

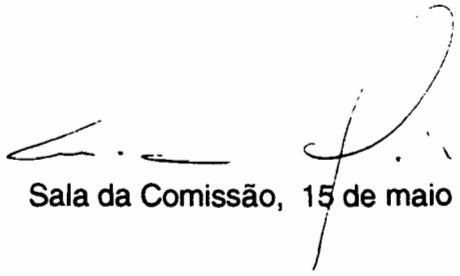
Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.


Deputado **LUCIANO PIZZATTO**
Relator

EMENDA Nº 1

Dê-se ao art. 1º do Projeto a seguinte redação:

“Art. 1º As empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, energia elétrica, gás, água e saneamento, sejam públicas, permissionárias, concessionárias, privadas ou sob qualquer forma de empreendimento, ficam obrigadas a celebrar com os usuários contratos escritos de prestação de serviços, conforme regulamentação específica, observadas as condições mínimas previstas nesta Lei.”


Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.

EMENDA Nº 2

Dê-se ao inciso IV, do parágrafo primeiro, do Art. 1º do Projeto a seguinte redação:

“Art. 1º.”

.....

parágrafo primeiro:

I -

II -

III -

IV – os prazos de início efetivo dos serviços e de suas etapas e término, conforme o caso;

V-

VI-

EMENDA Nº 3

Substitua-se no inciso VI, do parágrafo primeiro, do Art. 1º, e no parágrafo segundo, também do Art. 1º a referência “multa” por “ressarcimento”

Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.

Deputado **LUCIANO PIZZATTO**
Relator

EMENDA Nº 4

Dê-se ao inciso I, do Art. 6º do Projeto a seguinte redação:

“Art. 6º.”

I – atendimento pessoal, por telefone e outra via eletrônica;

II -

III -

IV-”

Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.

Deputado **LUCIANO PIZZATTO**
Relator

EMENDA Nº 5

Dê-se ao parágrafo único do art. 9º do Projeto a seguinte redação:

“Art. 9º.”

Parágrafo único. Para os contratos de que trata o caput deste artigo as concessionárias terão um prazo de 180 (cento e oitenta) dias para implementar as medidas de caráter formal e material previstas nesta lei.

Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.

Deputado **LUCIANO PIZZATTO**
Relator

EMENDA Nº 6

Acrescente-se o seguinte Art. 10. ao Projeto, renumerando-se o subsequente:

“Art. 10º. A fiscalização do cumprimento desta Lei deverá obedecer ao disposto na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, sem prejuízo da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (código de defesa do consumidor) e de outras legislações, inclusive normas de proteção ao consumidor previstas na legislação federal, estadual e municipal.”

Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.




Deputado **LUCIANO PIZZATTO**
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 1.949/1999, com emendas, nos termos da complementação de voto do relator, Deputado Luciano Pizzatto. O Deputado Celso Russomanno apresentou voto em separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Pinheiro Landim, Presidente; José Borba, Luciano Pizzatto e Luiz Alberto, Vice-presidentes; Aníbal Gomes, Arlindo Chinaglia, Badu Picanço, Celso Russomanno, Eduardo Paes, Fernando Gabeira, Luiz Bittencourt, Luiz Ribeiro, Márcio Bittar, Mendes Thame, Paulo Baltazar, Raimundo Gomes de Matos, Ricarte de Freitas e Sarney Filho; Luis Barbosa, Paes Landim, Ricardo Izar, Ronaldo Vasconcellos e Silas Brasileiro.

Sala da Comissão, em 15 de maio de 2002.



Deputado **PINHEIRO LANDIM**
Presidente

EMENDA ADOTADA PELA COMISSÃO Nº 1

Dê-se ao art. 1º do Projeto a seguinte redação:

“Art. 1º As empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, energia elétrica, gás, água e saneamento, sejam públicas, permissionárias, concessionárias, privadas ou sob qualquer forma de empreendimento, ficam obrigadas a celebrar com os usuários contratos escritos de prestação de serviços, conforme regulamentação específica, observadas as condições mínimas previstas nesta Lei.”

Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.

Deputado **PINHEIRO LANDIM**
Presidente



EMENDA ADOTADA PELA COMISSÃO Nº 2

Dê-se ao inciso IV, do parágrafo primeiro, do Art. 1º do Projeto a seguinte redação:

“Art. 1º.”

.....

parágrafo primeiro:

I -

II -

III -

IV – os prazos de início efetivo dos serviços e de suas etapas e término, conforme o caso;

V-
VI-
VI-”

Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.


Deputado **PINHEIRO LANDIM**
Presidente

EMENDA ADOTADA PELA COMISSÃO Nº 3

Substitua-se no inciso VI, do parágrafo primeiro, do Art. 1º, e no parágrafo segundo, também do Art. 1º a referência “multa” por “ressarcimento”

Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.


Deputado **PINHEIRO LANDIM**
Presidente

EMENDA ADOTADA PELA COMISSÃO Nº 4

Dê-se ao inciso I, do Art. 6º do Projeto a seguinte redação:

“Art. 6º.”

I – atendimento pessoal, por telefone e outra via eletrônica;

II -

III -

IV-”

Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.

Deputado **PINHEIRO LANDIM**
Presidente

EMENDA ADOTADA PELA COMISSÃO Nº 5

Dê-se ao parágrafo único do art. 9º do Projeto a seguinte redação:

“Art. 9º.”

Parágrafo único. Para os contratos de que trata o caput deste artigo as concessionárias terão um prazo de 180 (cento e oitenta) dias para implementar as medidas de caráter formal e material previstas nesta lei.

Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.

Deputado **PINHEIRO LANDIM**
Presidente

EMENDA ADOTADA PELA COMISSÃO Nº 6

Acrescente-se o seguinte Art. 10. ao Projeto, renumerando-se o subsequente:

“Art. 10º. A fiscalização do cumprimento desta Lei deverá obedecer ao disposto na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, sem prejuízo da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (código de defesa do consumidor) e de outras legislações, inclusive normas de proteção ao consumidor previstas na legislação federal, estadual e municipal.”

Sala da Comissão, 15 de maio de 2002.

Deputado **PINHEIRO LANDIM**
Presidente

**VOTO DO DEPUTADO CELSO RUSSOMANNO**

O Projeto de Lei 1.949, de 1999, de autoria do Deputado Arlindo Chinágli, pretende instituir um contrato-padrão para a prestação de serviços de telecomunicações, energia elétrica, gás, água e saneamento por empresas públicas ou privadas, objetivando proteger os consumidores das constantes “mudanças de última hora” promovidas pelas agências reguladoras em função, segundo o autor, das transferências de prestação dos serviços, quando das privatizações dos serviços públicos.

Foi feliz o nobre autor dessa propositura, pois vislumbrou um meio legal de sanar tantos problemas decorrentes dessa privatização. Entretanto, entendemos ser necessárias algumas alterações de modo a não dar brecha ao seu descumprimento, conforme propomos a seguir:

“Art. 1º. As empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, energia elétrica, gás, água e saneamento, sejam públicas, permissionárias, concessionárias, privadas ou sob qualquer forma de empreendimento, ficam obrigadas a celebrar com os usuários contrato escrito de prestação de serviços.

...

IV – os prazos de início efetivo dos serviços e de suas etapas e término, conforme o caso;”

“Art. 2º. O contrato será obrigatoriamente escrito, ficando as empresas obrigadas a repassar para o usuário, no momento da solicitação do serviço, uma cópia integral do instrumento contratual, devidamente assinada”.

“Art. 3º. O contrato deve ser redigido em linguagem clara e acessível aos consumidores”.

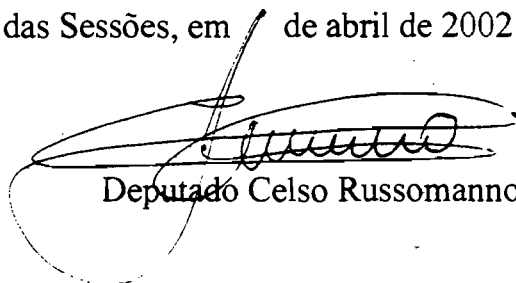
“Art. 6º...

I – atendimento pessoal ou, se o consumidor preferir, por telefone ou outra via eletrônica”;

“Art. 10. O não cumprimento desta lei ensejará as penas previstas na lei 8.078, de 11 de setembro de 1990”.

“Art. 11. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação”.

Sala das Sessões, em / de abril de 2002.



Deputado Celso Russomanno