



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Comissão de Constituição, Justiça e Redação
PROJETO DE LEI Nº 1.023/2016



"Determina a inserção dos números de protocolos referentes à reclamações, solicitações de serviços e aos pedidos de informações, nas faturas de Água, Energia, Telefone, e dá outras providências". **EXARA-SE O PARECER PELA CONSTITUCIONALIDADE E JURIDICIDADE.**

AUTOR(A): Dep. Camila Toscano.

RELATOR(A): Dep. Janduhy Carneiro.

P A R E C E R Nº 1035 /2016

I - RELATÓRIO

A Comissão de Constituição, Justiça e Redação recebe para análise e parecer o **Projeto de Lei nº 1.023/2016**, da lavra da Deputada Camila Toscano, o qual "*Determina a inserção dos números de protocolos referentes à reclamações, solicitações de serviços e aos pedidos de informações, nas faturas de Água, Energia, Telefone, e dá outras providências*".

A proposta legislativa em análise objetiva tornar obrigatória a inserção, nas faturas de serviços de água, energia e telefone, neste estado, de todos os números de protocolos referentes a reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação feitos pelo consumidor, no exercício correspondente ao do consumo faturado, através de serviço telefônico de atendimento ao consumidor, de páginas (*home page*) ou correio eletrônico (*e-mail*) na rede mundial de computadores, mantidos pela empresa prestadora de serviço.

A matéria constou no expediente do dia 06 de setembro de 2016.

Instrução processual em termos.

Tramitação dentro dos preceitos regimentais.

Breve relatório.



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Comissão de Constituição, Justiça e Redação



II - VOTO DO RELATOR

O projeto de lei em tela visa tornar obrigatória a inserção, nas faturas de serviços de água, energia e telefone, neste estado, de todos os números de protocolos referentes a reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação feitos pelo consumidor, no exercício correspondente ao do consumo faturado, por meio de serviço telefônico de atendimento ao consumidor, de páginas (*home page*) ou correio eletrônico (*e-mail*) na rede mundial de computadores, mantidos pela empresa prestadora de serviço.

Observa-se então que, por tratar de direito do consumidor, a matéria se insere na competência legislativa concorrente do estado, com base no artigo 24, incisos V e VIII, da Constituição Federal, os quais dispõem que “*Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: (...) produção e consumo (...) responsabilidade por dano (...) ao consumidor (...)*”.

No mais, a iniciativa deste projeto não foi reservada ao Chefe do Poder Executivo, o que assegura ao parlamentar estadual a possibilidade de desencadear o processo legislativo, com base nos arts. 52, *caput*, e 63, *caput*, da Constituição do Estado da Paraíba.

Destaque-se igualmente que o projeto se encontra em consonância com princípios e regras do Código de Defesa do Consumidor, como o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo (art. 4º, I, do CDC), o princípio da transparência (art. 4º, *caput*) e o princípio da informação, a qual deve ser adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (art. 6º, III, do CDC).

Quando se fala em vulnerabilidade do consumidor, significa que ele é a parte mais fraca da relação jurídica de consumo, não só não tem acesso ao sistema produtivo como não tem condições de conhecer seu funcionamento (não possui informações técnicas), nem de ter informações acerca do resultado, que são os produtos e serviços oferecidos. Em virtude disso, o consumidor necessita de cuidados especiais, o que deve ser preocupação do legislador e do aplicador da lei que assegura a proteção. A vulnerabilidade exclui a premissa de igualdade entre as partes envolvidas: se um dos polos é vulnerável, as partes são desiguais, e justamente devido a essa desigualdade é que o vulnerável é protegido.

A proteção do vulnerável significa efetivar o princípio constitucional da igualdade ou isonomia, segundo o qual serão tratados igualmente os iguais, e desigualmente os desiguais, na medida das suas desigualdades. É clara a coerência da proteção do consumidor em relação ao princípio constitucional mencionado.



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Comissão de Constituição, Justiça e Redação



Já o princípio da transparência consagra que o consumidor tem o direito de ser informado sobre todos os aspectos de serviço ou produto exposto ao consumo, traduzindo, assim, no princípio da informação. A informação assume papel de grande importância na concretização dos objetivos traçados pela Política Nacional de Relações Consumo (art. 4º, CDC), uma vez que realiza a transparência no mercado de consumo, garantindo, em última análise, o atendimento das necessidades dos consumidores.

O dever de informar é princípio fundamental na Lei nº. 8.078 e, junto ao princípio da transparência previsto no *caput* do art. 4º, traz uma nova formatação aos produtos e serviços oferecidos no mercado.

Na sistemática implantada pela legislação em comento, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e do serviço, suas características, qualidades, riscos, preços, etc., de modo claro e preciso, não se admitindo falhas ou omissões.

A informação passou a ser componente essencial do produto e do serviço, os quais não podem ser oferecidos no mercado sem ela. Cuida-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação.

Assim, da soma dos princípios, compostos de dois deveres — o da transparência e o da informação —, fica estabelecida a obrigação de o fornecedor dar cabal informação sobre seus produtos e serviços oferecidos e colocados no mercado, bem como das cláusulas contratuais por ele estipuladas.

Visto isso, é inegável que o projeto em tela visa reforçar o direito à informação e à transparência ao consumidor que realiza reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação a empresas de água, energia e telefone que operam neste estado, por reconhecer sua vulnerabilidade na relação de consumo.

Em última análise, percebe-se que a propositura objetiva atender um direito básico do consumidor que é facilitar a defesa de seus direitos (art. 6º, VIII, CDC): ao se criar a obrigação para as empresas em questão de inserir os números de protocolos de atendimento nas faturas do serviços, fica evidente que se quer facilitar a defesa do consumidor que necessite adentrar com um processo em face da empresa. Na verdade, esse número é garantia legal, tanto para clientes quanto para empresas, de que o serviço foi prestado ou não.

É importante destacar, ademais, que se encontra em vigor a Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que “*Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC*”, expedido pelo Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a qual é entidade integrante da Administração Pública Federal indireta.



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Comissão de Constituição, Justiça e Redação



O citado órgão expediu o regulamento, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a qual “*Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995*”.

A Resolução nº 632/2014 tem por objetivo estabelecer regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, ao Serviço Móvel Pessoal – SMP, ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e aos Serviços de Televisão por Assinatura. Por exemplo, do art. 6º ao art. 18 traz as regras gerais do atendimento e do art. 60 ao art. 103 dispõe sobre regras de cobrança.

Mas não significa que essas normas excluem outras que beneficiem o consumidor, ampliando a sua proteção, nem consistem em um obstáculo para a criação de outras normas protetivas, inclusive no âmbito estadual, uma vez que regras sobre direito do consumidor são de iniciativa legislativa concorrente dos entes federados, conforme já demonstrado. Lembrando que a União, no âmbito da legislação concorrente, limita-se a estabelecer normas gerais e essa competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados (art. 24, §§ 1º e 2º, CF).

Verifica-se que a própria Resolução nº 632/2014, no art. 1º, § 2º, dispõe que:

“Art. 1º (...)

§ 2º *A aplicação das regras constantes do presente Regulamento não afasta a incidência da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, e regras complementares dos direitos previstos na legislação e em outros regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes.*”

O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, citado no dispositivo supratranscrito, “*Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC*”, não impedindo que normas suplementares sejam editadas; muito pelo contrário, seu art. 21, prevê que “*Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor*”.

Com efeito, no Direito do Consumidor, em decorrência da adoção do princípio da aplicação da norma jurídica mais benéfica ao consumidor, deve prevalecer, no momento da aplicação concreta da norma, aquela que trazer mais benefícios ao consumidor, independentemente, até mesmo, de sua posição dentro da hierarquia



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Comissão de Constituição, Justiça e Redação



tradicional. Assim, se uma norma for mais benéfica deverá se sobressair frente às demais.

Voltando-se à Resolução nº 632/2014, lendo-se o art. 62, *caput*, constata-se mais uma vez que o referido regulamento não tem por intuito esgotar as regras referentes ao atendimento do consumidor dos serviços de telecomunicações, nem impedir que outras sejam criadas. Veja-se:

“Art.62. A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, em espaço reservado em sua página na internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações (...)”.

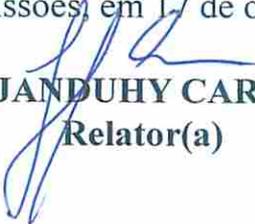
Como se viu, foi empregada a expressão “no mínimo”, significa que ao menos aquelas informações que se enumeraram no dispositivo devem constar em relatórios e faturas, não vedando que outras sejam postas pelo fornecedor. E é óbvio que pode vir a ser criada obrigação, por lei ou ato normativo do órgão competente, de se acrescentar outras informações nas faturas, como o número do protocolo de atendimento ao consumidor. Trata-se, portanto, de um rol taxativo.

Por fim, é interessante ressaltar que, no Estado do Rio Grande do Norte, já se encontra em vigor, desde o ano de 2013, lei de conteúdo idêntico ao do projeto em estudo. Cuida-se da Lei nº 9.765, de 1º de agosto de 2013, cuja ementa é praticamente a mesma do PL 1.023/2016: “*Determina a inserção dos números de protocolos referentes a reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação nas faturas de serviços de água, luz e telefone e dá outras providências*”.

Ante todo o exposto, por tratar de direito do consumidor, sendo de competência legislativa concorrente do estado; pela iniciativa não ser privativa do Governador do Estado; por se encontrar em conformidade com os princípios da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, da transparência e da informação e com o direito básico de facilidade de defesa dos direitos do consumidor, todos constantes do CDC; e por estar em consonância com a Resolução nº 632/2014 e o Decreto nº 6.523/2008, esta relatoria opina pela **CONSTITUCIONALIDADE E JURIDICIDADE do Projeto de lei nº 1.023/2016.**

É como voto.

Sala das Comissões, em 17 de outubro de 2016.


DEP. JANDUHY CARNEIRO
Relator(a)



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Comissão de Constituição, Justiça e Redação



III - PARECER DA COMISSÃO

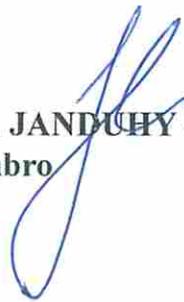
A Comissão de Constituição, Justiça e Redação adota e recomenda o parecer do(a) Senhor(a) Relator(a) **pela CONSTITUCIONALIDADE E JURIDICIDADE do Projeto de lei nº 1.023/2016**

É o parecer.

Sala das Comissões, em 17 de outubro de 2016.


DEP. ESTELA BEZERRA
Presidente

Apreciado pela Comissão
No dia 16 / 11 / 16


DEP. JANDUÍ CARNEIRO
Membro


DEP. BRANCO MENDES
Membro

DEP. JEOVÁ CAMPOS
Membro

DEP. GERVÁSIO MAIA
Membro

DEP. HERVÁZIO BEZERRA
Membro


DEP. CAMILA TOSCANO
Membro