

PARECER Nº , DE 2008

Da COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E CIDADANIA, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 244, de 2008, do Senador ANTONIO CARLOS VALADARES, que acrescenta os §§ 4º e 5º ao art. 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 previstos no art. 175 da Constituição Federal*, para obrigar as concessionárias de serviço público a manter posto de atendimento pessoal ao usuário em município com população superior a vinte mil habitantes.

RELATOR: Senador LEOMAR QUINTANILHA

I – RELATÓRIO

Vem ao exame desta Comissão o Projeto de Lei do Senado nº 244, de 2008, de autoria do Senador Antonio Carlos Valadares, que inclui os §§ 4º e 5º no art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 (Lei Geral de Concessões e Permissões de Serviços Públicos) para: (i) determinar que as empresas concessionárias mantenham pelo menos um posto de atendimento pessoal ao usuário nos municípios por elas atendidos e que tenham população superior a vinte mil habitantes; (ii) facultar que, no cumprimento dessa obrigação, as concessionárias articulem-se entre si.

O art. 2º do projeto veicula a cláusula de vigência, fixado o seu início após 180 dias da publicação da lei.

Na justificação, é assinalado que as concessionárias de serviço público têm adotado em larga escala mecanismos de auto-atendimento ou de atendimento remoto ao usuário, numa estratégia que se revela insatisfatória do ponto de vista da prestação de um serviço adequado:

Vê-se que a população de baixa renda e residente nos pequenos municípios é a maior prejudicada por esse tipo de atendimento, porque não tem acesso fácil ao telefone, ou porque as tarifas ainda são altas para o tempo necessário do atendimento, ou também porque elas não têm acesso ao microcomputador e sequer têm familiaridade com a rede mundial de computadores (internet).

Por sua vez, são grandes as resistências em relação ao auto-atendimento. As pessoas ainda não se sentem confortáveis utilizando as máquinas de auto-atendimento. Mesmo em países desenvolvidos como os Estados Unidos, estudo apontou que diante de máquinas novas e/ou desconhecidas, muitos americanos ficam receosos e desconfiados.

O autor adverte, outrossim, que a fixação da exigência para municípios com mais de 20 mil habitantes leva em conta parâmetro utilizado pela Lei nº 10.257, de 2001 (Estatuto das Cidades), atentando também para a inviabilidade econômica de estender a regra para municípios de porte menor.

Por fim, o autor ressalta que o projeto constitui uma versão adaptada do PLS nº 265, de 2002, do Senador Benício Sampaio, que foi arquivado por ocasião da mudança de legislatura.

Não foram apresentadas emendas ao projeto.

II – ANÁLISE

Cabe a esta Comissão manifestar-se sobre o projeto, em decisão terminativa, nos termos dos arts. 91, I, e 101, I e II, *g*, do Regimento Interno do Senado Federal. Por versar a proposição sobre normas gerais de contratos de concessão de serviços públicos, é o Congresso Nacional competente para sobre ele deliberar, nos termos do art. 22, XXVII, *c/c* o art. 175, parágrafo único, da Constituição Federal. Demais disso, a matéria não se enquadra dentre aquelas cuja iniciativa legislativa é reservada, podendo ser objeto de projeto de lei de autoria de Senador.

No que diz respeito ao mérito, temos de concordar com o Senador Antonio Carlos Valadares, quando atenta para as dificuldades de parcela

significativa da população, sobretudo idosos e pessoas mais humildes, em lidar com os sistemas automatizados de atendimento, telefônicos ou computacionais, no exercício de seus direitos como usuários de serviços públicos.

Demais disso, freqüentemente o sistema de atendimento automatizado não é capaz de abranger a totalidade das situações que precisam ser resolvidas entre a concessionária do serviço público e os destinatários desse serviço, o que obriga o usuário a se deslocar até o local em que o atendimento pessoal está disponível, muitas vezes em município diverso daquele onde reside, gerando embaraços à defesa dos direitos e interesses do usuário.

Cabe lembrar que a Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), em seu art. 6º, X, estabelece como direito básico dos consumidores “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”. Na mesma linha, o art. 6º da Lei nº 8.987, de 1995, dispõe que “toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários”.

A defesa do consumidor é obrigação do Estado e princípio geral da atividade econômica, a teor dos arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição. Dessarte, compete ao Poder Legislativo editar leis que promovam a proteção dos consumidores, cuja vulnerabilidade e hipossuficiência é reconhecida.

A nosso ver, o projeto em análise trata de forma apropriada a questão, ao tornar obrigatória a instalação de postos de atendimento apenas em municípios com mais de 20 mil habitantes. Fosse aplicável a regra a todos os municípios, teríamos um aumento desproporcional dos custos das concessionárias, já que o funcionamento desses postos em municípios muito pequenos revela-se, via de regra, antieconômico. Como os concessionários gozam da garantia de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, tais custos seriam incorporados nas tarifas. Assim, o benefício a um pequeno número de pessoas redundaria em aumento tarifário para todo o universo de usuários.

Em resumo, o projeto é, em nosso sentir, bastante meritório, além de ser conforme com a Constituição. Sugerimos apenas uma modificação, relacionada à técnica legislativa. O art. 6º da Lei nº 8.987, de 1995, oferece a definição de serviço adequado. Pensamos que a alteração que se pretende fazer na Lei estaria mais bem localizada em seu art. 31, que cuida dos encargos da concessionária. Em vista disso, apresentamos emenda com esse objetivo.

III – VOTO

Ante o exposto, votamos pela constitucionalidade, juridicidade e regimentalidade do PLS nº 244, de 2008, e, no mérito, pela sua aprovação, com a seguinte emenda:

EMENDA Nº – CCJ

Dê-se ao art. 1º do PLS nº 244, de 2008, a seguinte redação:

Art. 1º O art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 31.**

.....

IX – manter pelo menos um posto de atendimento pessoal ao usuário nos municípios de sua área de atuação com população superior a vinte mil habitantes.

§ 1º

§ 2º As concessionárias poderão articular-se entre si para dar cumprimento ao disposto no inciso IX do *caput* deste artigo. (NR)”

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator