



SENADO FEDERAL  
Gabinete Senador Rodrigo Cunha

## PROJETO DE LEI Nº       , DE 2019

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que *dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*, para aprimorar as formas de resolução de demandas dos usuários de serviço público

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** O art. 1º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 1º .....

.....

3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular, sendo, no caso de relação de consumo, obrigatória a adesão ao sistema alternativo de solução de conflitos na forma de sítio da *internet* mantido pelo Poder Executivo federal.

§ 4º Caso não atendida a solicitação do consumidor na forma do § 3º em prazo fixado em regulamento, deve ela ser encaminhada para os órgãos ou entidades competentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).” (NR)

**Art. 2º** Acrescente-se o seguinte inciso III ao art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

“Art. 14 .....

.....



SF/19345.72994-90

III – integrar-se em rede nacional sob coordenação do Poder Executivo federal, mediante sistema informatizado para recebimento e resolução de manifestações.” (NR)

**Art. 3º** O art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar acrescido do seguinte § 2º, transformando-se seu parágrafo único em § 1º:

“Art. 16 .....

.....  
§ 2º Caso não atendida a solicitação do usuário em prazo fixado no regulamento e tratando-se de relação de consumo, deve ela ser encaminhada para os órgãos ou entidades competentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).” (NR)

**Art. 4º** Esta Lei entra em vigor trezentos e sessenta dias a contar da sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, é responsável por inegáveis avanços na relação entre o cidadão e as prestadoras de serviço público, incluído tanto o poder público quanto as empresas privadas concessionárias e permissionárias dessas atividades.

Diante disso, são propostas duas alterações a essa Lei.

Primeiramente, do lado das empresas privadas concessionárias ou permissionárias de serviço público, exige-se a adesão obrigatória ao sistema alternativo de solução de conflitos na forma de sítio da *internet* mantido pelo Poder Executivo federal. Atualmente esse é o sistema “consumidor.gov”, regulamentado pelo Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, que apresenta bons resultados na resolução extrajudicial de conflitos entre consumidores e empresas.

Além disso, o Projeto estabelece que as demandas não solucionadas sejam encaminhadas aos órgãos federais, estaduais, distritais ou municipais de defesa do consumidor competentes para que sejam tomadas as providências extrajudiciais ou judiciais cabíveis. Com esse envio



SF/19345.72994-90

automático das demandas não solucionadas, retira-se ônus de o cidadão ter que formular sua demanda novamente perante outro órgão do poder público dando seguimento ao tratamento de sua solicitação.

Em segundo lugar, do lado da prestação de serviços públicos pelo poder público, deve ser ressaltado que a Lei nº 13.460, 26 de junho de 2017, exigiu a criação de um sistema de ouvidorias com competências, entre outras, para: “promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário”, “receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula” e “promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes” (art. 13 da Lei).

O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, por sua vez, regulamenta o tema e, recentemente, foi objeto do acréscimo dos arts. 24-A e 24-B, pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019. Nos termos dessa alteração, fica possibilitada a integração (facultativa, portanto) das ouvidorias federal, estaduais, distrital e municipais por meio de sistema informatizado para recebimento e resolução das solicitações dos usuários de serviço público.

A segunda modificação proposta pelo Projeto caminha nessa mesma linha, determinando essa integração entre as ouvidorias em caráter obrigatório, uma vez que haverá grandes ganhos para os cidadãos de uma atividade coordenada por meio eletrônico por esses órgãos públicos. Isso facilitará a apresentação de demandas e sua resolução, em plataforma comum e com recursos uniformizados. Fica também estabelecido o envio da demanda aos órgãos de defesa do consumidor, caso ela não seja solucionada pelas ouvidorias.

Por fim, considerando-se a necessidade de integração das atividades administrativas dos entes federativos e de empresas privadas, propõe-se que a nova Lei entre em um ano após sua publicação oficial.

Contando-se com o apoio das Nobres Senadoras e Senadores, apresenta-se o presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões,

Senador RODRIGO CUNHA

