



# **SENADO FEDERAL**

## **PARECER (SF) Nº 2, DE 2021**

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR, sobre o Projeto de Lei nº 4317, de 2019, do Senador Rodrigo Cunha, que 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.

**PRESIDENTE:** Senador Reguffe  
**RELATOR:** Senador Reguffe

31 de Agosto de 2021



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador Reguffe

**PARECER N° , DE 2021**

SF/21612/22141-76

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR, sobre o Projeto de Lei nº 4.317, de 2019, do Senador Rodrigo Cunha, que *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.*

Relator: Senador **REGUFFE**

## I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei (PL) nº 4.317, de 2019, de autoria do Senador Rodrigo Cunha, tem por fim aperfeiçoar a solução de conflitos do consumidor de serviços públicos da administração pública.

O art. 1º altera o § 3º e acrescenta § 4º ao art. 1º da 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*. O § 3º prevê que, no caso de relação de consumo, é obrigatória a adesão do prestador particular de serviço público ao sistema alternativo de solução de conflitos na forma de sítio da internet mantido pelo Poder Executivo federal. O § 4º estabelece que, na hipótese de não ser atendida a solicitação do consumidor na forma do § 3º em



**SENADO FEDERAL**  
**Gabinete do Senador Reguffe**

prazo fixado em regulamento, deve ela ser encaminhada para os órgãos ou entidades competentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

O art. 2º propõe o acréscimo de inciso III ao art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017, com o objetivo de prever que as ouvidorias devem se integrar em rede nacional sob coordenação do Poder Executivo federal, mediante sistema informatizado para recebimento e resolução de manifestações.

O art. 3º acrescenta § 2º ao art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, para estabelecer que, se não for atendida a solicitação do usuário em prazo fixado no regulamento e em se tratando de relação de consumo, deve ela ser encaminhada aos órgãos ou entidades competentes do SNDC.

O art. 4º fixa que a lei que, porventura, resultar da aprovação do projeto entrará em vigor após decorridos trezentos e sessenta dias de sua publicação.

Na justificação, o autor argumenta que são propostas duas alterações à Lei nº 13.460, de 2017, que indiscutivelmente é responsável por consideráveis 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.

O projeto foi distribuído a esta Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC) e à Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ), em decisão terminativa.

Não foram oferecidas emendas ao PL nº 4.317, de 2019.

## **II – ANÁLISE**

Consoante o disposto no art. 102-A, inciso III, do Regimento Interno desta Casa, segundo o qual compete a esta Comissão opinar sobre assuntos atinentes à defesa do consumidor.

SF/21612/22141-76



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador Reguffe

Em relação ao mérito, opinamos que o projeto em exame merece aprovação.

Concordamos com a determinação contida no projeto de lei de adesão obrigatória do prestador particular de serviço público, ao sistema alternativo de solução de conflitos, mantido pelo Poder Executivo federal no âmbito da internet, denominado “consumidor.gov”, haja vista que essa medida desburocratiza e facilita a apresentação e o acompanhamento pelo consumidor das reclamações protocoladas contra o fornecedor dos serviços, colaborando para a resolução extrajudicial dos conflitos de consumo.

Ademais, fica estabelecido a nosso ver corretamente que as reclamações apresentadas pelos consumidores, que não foram atendidas, deverão ser encaminhadas diretamente para os órgãos federais, estaduais, distritais ou municipais de defesa do consumidor competentes, a fim de que sejam adotadas as providências extrajudiciais ou judiciais cabíveis, de maneira a facilitar mais uma vez a tramitação das solicitações dos consumidores perante os órgãos responsáveis, no que se refere a serviços que não foram prestados adequadamente pelos fornecedores.

Ressalte-se, ainda, que o projeto de lei reforça a atuação das ouvidorias de consumo, já que elas devem estar integradas em rede nacional, sob a coordenação do Poder Executivo federal, com a utilização de sistema informatizado para recebimento e resolução de manifestações. A integração obrigatória das ouvidorias resultará em ganho de eficiência desses órgãos no processamento das reclamações dos consumidores.

Da mesma forma como previsto anteriormente, caso a reclamação do consumidor não seja solucionada no âmbito das ouvidorias, a solicitação deve ser encaminhada para resolução pelos órgãos competentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Portanto, o PL nº 4.317, de 2019, merece prosperar.

No entanto, procedemos a alguns ajustes de técnica legislativa.

SF/2161222141-76



**SENADO FEDERAL**  
**Gabinete do Senador Reguffe**

Inicialmente, oferecemos emenda para imprimir concisão à ementa, por força do disposto no art. 5º da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, que trata da redação e alteração das leis.

Por fim, consideramos apropriado agrupar os arts. 1º a 3º em um único artigo, além de corrigir alguns equívocos de técnica legislativa.

### **III – VOTO**

Assim, o voto é pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.317, de 2019, com as seguintes emendas.

#### **EMENDA Nº 1 - CTFC**

Dê-se à ementa do Projeto de Lei nº 4.317, de 2019, a seguinte redação:

“Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para aprimorar as formas de resolução de demandas dos usuários de serviço público.”

#### **EMENDA Nº 2 - CTFC**

Dê-se ao art. 1º do Projeto de Lei nº 4.317, de 2019, a seguinte redação, renumerando-se o art. 4º como art. 2º:

“**Art. 1º** A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

‘**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.

SF/2/1612/22141-76



**SENADO FEDERAL**  
**Gabinete do Senador Reguffe**

SF/21612/22141-76

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

**‘Art. 14. ....**

.....

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

**‘Art. 16. ....**

.....

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

Sala da Comissão, 31 de agosto de 2021.

, Presidente

, Relator

~~Reunião: 10ª Reunião, Extraordinária, da CTFC~~~~Data: 31 de Agosto de 2021 (Terça-feira), às 14h30~~~~Local: Anexo II, Ala Senador Alexandre Costa, Plenário nº 13~~**COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR - CTFC**

<b>TITULARES</b>		<b>SUPLENTES</b>	
<b>Bloco Parlamentar Unidos pelo Brasil (MDB, REPUBLICANOS, PP)</b>			
Eduardo Braga (MDB)	Presente	1. Renan Calheiros (MDB)	
Dário Berger (MDB)		2. VAGO	
Fernando Bezerra Coelho (MDB)		3. VAGO	
Eliane Nogueira (PP)	Presente	4. VAGO	
VAGO		5. VAGO	
<b>Bloco Parlamentar PODEMOS/PSDB/PSL (PODEMOS, PSDB, PSL)</b>			
Mara Gabrilli (PSDB)		1. Izalci Lucas (PSDB)	Presente
Rodrigo Cunha (PSDB)	Presente	2. Roberto Rocha (PSDB)	
Marcos do Val (PODEMOS)		3. Eduardo Girão (PODEMOS)	
Reguffe (PODEMOS)	Presente	4. Styvenson Valentim (PODEMOS)	
<b>PSD</b>			
Irajá (PSD)		1. Nelsinho Trad (PSD)	
VAGO		2. VAGO	
<b>Bloco Parlamentar Vanguarda (DEM, PL, PSC)</b>			
VAGO		1. Jorginho Mello (PL)	Presente
Wellington Fagundes (PL)	Presente	2. José Serra	
<b>Bloco Parlamentar da Resistência Democrática (PT, PROS)</b>			
Paulo Rocha (PT)	Presente	1. Humberto Costa (PT)	
Telmário Mota (PROS)	Presente	2. Rogério Carvalho (PT)	
<b>PDT/CIDADANIA/REDE (REDE, PDT, CIDADANIA)</b>			
Randolfe Rodrigues (REDE)		1. Fabiano Contarato (REDE)	Presente
Acir Gurgacz (PDT)		2. VAGO	



SENADO FEDERAL - SECRETARIA DE COMISSÕES  
LISTA DE PRESENÇA

---

**Reunião:** 10<sup>a</sup> Reunião, Extraordinária, da CTFC  
**Data:** 31 de Agosto de 2021 (Terça-feira), às 14h30  
**Local:** Anexo II, Ala Senador Alexandre Costa, Plenário nº 13

**NÃO MEMBROS DA COMISSÃO**

Luis Carlos Heinze  
Veneziano Vital do Rêgo

## **DECISÃO DA COMISSÃO**

**(PL 4317/2019)**

REUNIDA A CTFC NA 10<sup>a</sup> REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DE 31/08/2021, ENCERRADA A DISCUSSÃO E COLOCADO EM VOTAÇÃO, FOI APROVADO O RELATÓRIO, QUE PASSA A CONSTITUIR O PARECER DA COMISSÃO, PELA APROVAÇÃO DO PROJETO COM AS EMENDAS Nº 1 E 2-CTFC.

31 de Agosto de 2021

Senador REGUFFE

Presidente da Comissão de Transparência, Governança,  
Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor