

PROJETO DE LEI Nº 16.676/2007

Dispõe sobre a proteção e defesa dos usuários de serviços públicos no Estado da Bahia.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA BAHIA DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A presente lei estabelece normas de ordem pública e interesse social para proteção e defesa dos usuários de serviços públicos no Estado da Bahia.

Parágrafo único. A tutela dos direitos dos usuários aplica-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública Direta e Indireta;
- b) por particular, mediante concessão ou permissão de serviços públicos.

Art. 2º Usuário é toda pessoa natural ou jurídica, bem como o ente despersonalizado equiparado, que utiliza o serviço público.

Parágrafo único. Equiparam-se a usuário todas as vítimas do evento, ainda que não integrantes da relação jurídica relativa à prestação do serviço público.

Art. 3º Esta lei somente se aplica para os serviços públicos prestados de forma específica e divisível mediante pagamento de taxa ou tarifa.

CAPÍTULO II

DA POLÍTICA ESTADUAL DA PROTEÇÃO DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º A Política Estadual da Proteção do Usuário de Serviços Públicos tem por objetivo o atendimento das necessidades dos usuários, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações da prestação dos serviços públicos, atendidos os seguintes princípios:

- I – reconhecimento da vulnerabilidade do usuário na relação da prestação dos serviços públicos;
- II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o usuário, fiscalizando os serviços públicos prestados pela Administração Indireta ou sob o regime de concessão ou permissão;
- III – garantia da prestação de serviço adequado;
- IV - educação e informação dos usuários quanto aos seus direitos e deveres, com vistas a melhoria da prestação do serviço público; e,
- V - racionalização e melhoria dos serviços públicos.

§1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e modicidade das tarifas.

§2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§3º A generalidade ou universalidade, compreende o oferecimento do serviço público a todo e qualquer candidato a usuário que dele necessite, independentemente de sua situação econômica, localização geográfica de seu

domicílio ou sede e qualquer outra característica que lhe seja peculiar.

§ 4º Candidato a usuário é toda pessoa natural, jurídica ou ente despersonalizado que manifestou formalmente ao prestador do serviço público sua intenção de utilizar o serviço.

§ 5º A modicidade tarifária deve ser definida em relação a cada classe e sub-classe de usuários, levando-se em conta as características técnicas necessárias para o atendimento das necessidades dos usuários.

7 61 N 綫 se caracteriza como descontinuidade do servi 綫 a sua interrup 綫o em situa 綫o de emerg 綫cia ou ap 綫 pr 綫vio aviso, quando:

- I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,
- II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 4º São direitos dos usuários, dentre outros:

- I – prestação de serviços públicos adequados;
- II - proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas na prestação dos serviços;
- III – informação e transparência nas relações entre o usuário e o prestador dos serviços públicos;
- IV - a proteção contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas pelos concessionários ou permissionários de serviços públicos;
- V – tratamento com urbanidade e respeito pelo prestador do serviços públicos;
- VI – igualdade de tratamento vedado qualquer tipo de discriminação;

§ 1º Sempre que a espécie do serviço público permita, os usuários deverão ser agrupados em tantas classes e sub-classes quantas forem necessárias para atender à política tarifária, inclusive para permitir tratamento diferenciado em função das características técnicas e sócio-econômicas dos usuários.

§ 2º O tratamento diferenciado atribuído a usuários deve ser extensivo a todos os integrantes de uma mesma classe ou sub-classe, vedado o tratamento diferenciado atribuído a usuário específico.

§3º Sanada pelo usuário sua inadimplência, é vedado ao prestador do serviço público recusar o retorno da prestação do serviço ou exigir garantias financeiras contra futura inadimplência.

§4º Nos serviços públicos cuja regulamentação específica admite que o usuário faça a escolha pela prestação do serviço dentro do mercado de livre concorrência, é vedada a exigência de carência para seu retorno à condição de usuário atendido sob regime de serviço público.

CAPÍTULO IV

DOS DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º São deveres dos usuários, dentre outros:

I - levar ao conhecimento do prestador dos serviços públicos as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

II - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pelas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos na prestação dos serviços;

III - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

IV - efetuar o pagamento da contra-prestação pelo serviço prestado, nos prazos previstos;

V – utilizar-se do serviço de forma a não comprometer, tecnicamente, a utilização do mesmo pelos outros usuários;

CAPÍTULO V

DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA

Art. 6º A execução dos serviços públicos não acarretará riscos à saúde ou segurança dos usuários, exceto as consideradas normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os prestadores dos serviços, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. O prestador de serviços públicos , posteriormente à adoção de práticas ou equipamentos, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente aos usuários, mediante anúncios publicitários.

CAPÍTULO VI

DA RESPONSABILIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Art. 7º O prestador do serviço público responde pelos vícios de qualidade na prestação do serviço, podendo o usuário exigir a re-execução do serviço, sem custo adicional para os usuários, sempre que a natureza do serviço permitir a re-execução.

Parágrafo único. Quando não for possível a re-execução, o usuário poderá exigir a efetiva reparação dos danos patrimoniais e, quando for o caso, morais.

Art. 8º O prestador do serviço público responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos usuários na prestação do serviço público, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§1º O prestador do serviço público só não será responsabilizado quando provar:

- a) culpa exclusiva do usuário ou de terceiro;
- b) caso fortuito ou força maior; e,
- c) tendo prestado o serviço o defeito inexiste.

§2º Nos casos de concessão ou permissão de serviço público, o Poder Público é responsável subsidiário pela reparação dos danos causados aos usuários, sem detrimento do disposto nos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos já firmados.

Art. 9º No caso de cobrança indevida por parte do prestador de serviço público, o usuário tem direito de ser restituído por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável e comprovado.

§1º A restituição no caso dos serviços públicos de prestação continuada com recebimento de fatura mensal será feita mediante compensação nas próximas faturas a serem recebidas.

§2º No caso de serviços públicos cuja contra-prestação é paga no ato de sua utilização e ainda que a utilização seja regular, a restituição será feita em moeda corrente.

Art. 10 O ônus da prova referente à prestação adequada do serviço cabe ao prestador de serviço público.

CAPÍTULO VII

DA PRESCRIÇÃO E DECADÊNCIA

Art. 11 O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação dos serviços caduca em 180 (cento e oitenta) dias.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo usuário perante o prestador de serviço público até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 12 Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados aos usuários do serviço público, iniciando-se a contagem do prazo a partir da:

I - resposta negativa da prestadora de serviço público decorrente da reclamação comprovadamente formulada; ou,

III – encerramento de inquérito civil.

CAPÍTULO VIII

DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

Art. 13 O direito de fruir da prestação de serviço público independe da celebração de contrato.

Parágrafo único. Os Contratos escritos de prestação de serviço público serão sempre redigidos em língua portuguesa, em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo usuário e tem como objetivo principal esclarecer as obrigações das partes contratantes.

Art. 14 Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente sem que o usuário possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

Parágrafo único. A inserção de cláusulas no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

Art. 15 As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao usuário.

CAPÍTULO IX

DAS PRÁTICAS ABUSIVAS

Art. 16 É vedado ao prestador de serviço público, dentre outras práticas abusivas:

I - recusar atendimento às demandas dos usuários na exata medida de suas disponibilidades;

II - enviar ou entregar ao usuário, sem informação prévia da prestadora do serviço para o usuário, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço não previamente solicitado;

III - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do usuário, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe fornecimento de serviço público que não atenda as condições de qualidade, eficiência, segurança e continuidade;

IV - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do usuário, ressalvadas os casos caracterizados como de emergência para a segurança da comunidade e preservar a continuidade do serviço para os outros usuários;

V - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo usuário no exercício de seus direitos;

VI – colocar qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes;

- VII - recusar a prestação do serviço público a quem requisite o serviço;
- VIII – elevar, sem prévia aprovação do Poder Público Concedente, o valor da tarifa de serviço público;
- IX- deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação.

Art. 17 O prestador do serviço público está obrigado a entregar ao usuário orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (para quando tiver participação financeira do usuário).

§ 1º Salvo estipulação em contrário do Poder Público, o valor orçado terá validade pelo prazo de 30 (trinta) dias, contado de seu recebimento pelo usuário.

§ 2º Uma vez aprovado pelo usuário, o orçamento obriga as partes e somente pode ser alterado por livre negociação das partes.

§ 3º O usuário não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

CAPÍTULO X

UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18 No estabelecimento das metas de universalização dos serviços públicos, o Poder Executivo, diretamente ou mediante ato da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos fixar, para cada concessão e permissão de serviço público que necessite de construção de rede de infra-estrutura para a prestação do serviço, as metas, progressivamente crescentes em torno das redes, no interior das quais o atendimento será sem ônus de qualquer espécie para o candidato a usuário.

7 13 NA REGULAMENTAÇÃO DESTE ARTIGO, O PODER EXECUTIVO OU A AGÊNCIA ESTADUAL LEVARÁ EM CONTA, DENTRE OUTROS FATORES, A TAXA DE ATENDIMENTO DA CONCESSÃO OU PERMISSÃO, CONSIDERADA NO GLOBAL E DESAGREGADA POR MUNICÍPIO E A CAPACIDADE TÉCNICA, ECONÔMICA E FINANCEIRA NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO DAS METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO.

§ 2º O PODER EXECUTIVO OU A AGÊNCIA ESTADUAL ESTABELECEirá PROCEDIMENTOS PARA QUE O CANDIDATO A USUÁRIO QUE NÃO ESTEJA LOCALIZADO NAS ÁREAS REFERIDAS NO *CAPUT* POSSA ANTECIPAR SUA FRUIÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO, FINANCIANDO OU EXECUTANDO, EM PARTE OU NO TODO, AS OBRAS NECESSÁRIAS, DEVENDO ESSE VALOR LHE SER RESTITUÍDO PELA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSONÁRIA APÓS A CARÊNCIA DE PRAZO IGUAL AO QUE SERIA NECESSÁRIO PARA OBTER SUA LIGAÇÃO SEM ÔNUS.

§ 3º No cálculo do financiamento da antecipação das obras pelo candidato a usuário, deverão ser consideradas as características técnicas necessárias ao seu exclusivo atendimento, ficando, contudo, facultado à concessionária ou permissionária, suplementar o valor para dimensionar as instalações visando o atendimento de outros usuários na mesma área geográfica.

§ 4º O cumprimento das metas de universalização será verificado pelo Poder Executivo ou Agência Estadual, em periodicidade no máximo igual ao estabelecido nos contratos de concessão ou permissão para cada revisão tarifária, devendo os desvios repercutir no resultado da revisão mediante metodologia a ser publicada.

§ 5º A Agência Estadual tornará públicas, anualmente, as metas de universalização do serviço público, de forma a que os candidatos a usuário possam verificar o prazo para seu atendimento sem ônus, vedada a prorrogação do prazo pelo Poder Público.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19 As Varas a que se referem a Lei de Organização Judiciária do Estado da Bahia, em defesa do consumidor, também são competentes para apreciar e julgar conflitos entre usuário e prestador do serviço público.

Art. 20 A autenticação dos documentos necessários à prestação dos serviços será feita pelo próprio prestador de serviço, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

Art. 21 O Poder Público deverá elaborar, em 180 (cento e oitenta) dias da promulgação desta lei, os Regulamentos dos Serviços Públicos de sua competência.

Art. 22 Na cobrança de débitos, o usuário inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Art. 23 O usuário terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais arquivados sobre ele.

Art. 24 A Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, poderá ser utilizada para os casos omissos sempre que o dispositivo for compatível com o regime jurídico de direito público.

Art. 25 A prestadora de serviço público só poderá cobrar multa e encargos financeiros relativos à mora no pagamento da contra-prestação devida pelo usuário.

JUSTIFICATIVA

A Constituição Federal de 1988, no Art. 48 do ADCT, estabeleceu que O Congresso Nacional, dentro de 120 (cento e vinte) dias da promulgação da Constituição, deveria elaborar Código de Defesa do Consumidor, o que foi cumprido com a Lei Federal nº 8.078, em 1990.

Porém, a mesma constituição que determinou a elaboração do Código de Defesa do Consumidor, determinou também, no art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, que o Congresso Nacional, dentro de 120 (cento e vinte) dias da promulgação da Emenda deveria elaborar Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, o que até hoje não foi cumprido, tanto para os serviços públicos de competência federal, pois ainda não temos a lei federal, quanto para os serviços públicos de competência estadual.

Para suprir esta falta no campo dos serviços públicos estaduais, proponho Projeto de Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos no Estado da Bahia.

Sala das Sessões, de setembro de 2007

Deputado Luiz de Deus