



Câmara Municipal de Orlandia - SP

Comprovante de Protocolo

Número do Protocolo	15
Ementa	Dispõe sobre a criação do processo administrativo entre consumidores e as concessionárias de serviços públicos e dá outras providências.
Autor	Antonio Carlos Leite - PODEMOS
Matéria	Projeto de Lei 2/2025

Documento protocolado por **Elara** em **06/03/2025 14:12:40**


Elara de Felipe Antonio
Assessora de Gabinete



CÂMARA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

- CNPJ 52.396.363/0001-91 -

PROJETO DE LEI Nº. 002/25

“Dispõe sobre a criação do processo administrativo entre consumidores e as concessionárias de serviços públicos municipais e dá outras providências.”

A CÂMARA MUNICIPAL DE ORLANDIA, FAZ SABER QUE APROVA A SEGUINTE LEI:

Art. 1º. Esta lei cria procedimentos, regras, prazos e o trâmite do processo administrativo que apreciará e julgará os conflitos entre consumidores e as concessionárias dos serviços públicos municipais.

Art. 2º. São partes legítimas para ingressarem e integrarem o processo administrativo, de que trata esta lei, os consumidores e as concessionárias dos serviços públicos do município de Orlandia, Estado de São Paulo.

§1º. Consumidor, para fins desta lei, é a pessoa física ou jurídica identificada na fatura de prestação de serviços expedida pela concessionária ou mantenha um contrato com poderes para ingressar com o processo administrativo;

§2º. Concessionária é quem mantém contrato de concessão de serviços públicos com o Município de Orlandia, Estado de São Paulo.

Art. 3º. O processo administrativo poderá ser proposto pelo consumidor ou pela concessionária e obedecerá aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público, publicidade, impessoalidade, eficiência, celeridade, oralidade e simplicidade.

§1º. A parte que der início ao processo administrativo denominar-se-á Requerente e a outra, Requerida.



CÂMARA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

- CNPJ 52.396.363/0001-91 -

§2º. A relação de consumo descrita nesta lei será interpretada nos termos da Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1.990, Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente e em casos omissos, pela legislação pátria e outras, impondo:

- I. a inversão do ônus probatório em favor do consumidor;
- II. a responsabilidade objetiva da concessionária, facultado o direito de ingressar com ação regressiva;
- III. vulnerabilidade do consumidor;
- IV. disponibilização máxima de defesa e contraditório;
- V. aplicação dos efeitos suspensivo e devolutivo desde o início do procedimento até decisão final;
- VI. comunicação inequívoca de todos os atos, mediante assinatura, identificação e entrega de contrafé;
- VII. disponibilização de vistas dos termos do processo às partes e representantes;
- VIII. respeito aos termos da Lei nº 13.709 de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados em prol dos consumidores;
- IX. Os direitos previstos nesta lei não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Art. 4º. O processo administrativo poderá ser iniciado pelo consumidor diante da discordância de qualquer ato praticado pela concessionária.

Art. 5º. A concessionária dará início ao processo quando identificar alguma irregularidade, ilícito ou ato que o consumidor declarou não ter a obrigação de praticar.



CÂMARA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

- CNPJ 52.396.363/0001-91 -

§1º. Presume-se inexistente qualquer irregularidade ou ilícito praticado pelo consumidor, bem como, nenhuma sanção, multa, penalidade, restrição do serviço serão aplicados até decisão final.

§2º. O processo administrativo de iniciativa da concessionária será nulo se não cumprir os seguintes atos:

- I. Constatar a infração ou ato resistido pelo consumidor;
- II. Lavrar o respectivo auto;
- III. Notificar inequivocamente o consumidor;
- IV. Disponibilizar todas as informações necessárias para solução do conflito e oportunizar a ampla defesa administrativa nos termos desta lei;
- V. Intimação pessoal com contrafé para o consumidor apresentar defesa;

Art. 6º. O início do processo administrativo deverá ser descrito em petição protocolada junto à concessionária, que tomará todas as providências para as autuações, intimações e movimentação do processo.

§1º. Ao consumidor, parte vulnerável na relação, para dar início ao procedimento administrativo bastará expor de forma sucinta e simples os fatos, abrindo o prazo para a concessionária defender-se nos termos desta Lei;

§2º. Se o consumidor não puder escrever os fatos, poderá relatá-los de forma oral e a concessionária transcreverá o conteúdo entregando-lhe a cópia mediante recibo;

§3º. Em que pese a responsabilidade da concessionária ser objetiva e assumir o ônus probatório, conforme as regras consumeristas, o consumidor poderá oferecer e produzir qualquer prova que entenda pertinente;

Art. 7º. Não haverá qualquer sanção, imposição da prática de algum ato ou restrição na prestação dos serviços sem que:



CÂMARA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

- CNPJ 52.396.363/0001-91 -

I. Seja lavrado auto de infração ou narrado o descumprimento de algum ato, com ciência inequívoca do consumidor, fundamentação, penalidade cabível e franqueado o direito amplo de defesa e exercício do contraditório;

II. O consumidor seja notificado e comunicado de forma inequívoca com intimação pessoal, contrafé, recebendo cópia da autuação e informado de todos os termos dos atos que se negou a praticar, ou da(s) infração(ões) com fundamentação legal, indicando as possibilidades e prazos para a defesa administrativa.

III. Seja identificado e qualificado o agente que elaborou o Auto de infração ou que narrou circunstâncias dos atos que o consumidor se negou a praticar.

Art. 8º. As fases e prazos do procedimento administrativo são:

I. A partir da notificação da autuação por parte da concessionária ou da reclamação do consumidor, a parte Requerida terá 30 dias para apresentar defesa;

II. A bem da celeridade e economia processual o processo será simples, concentrado e desdobrar-se-á em:

- a. inicial escrita ou oral, com transcrição;
- b. apresentação da defesa e todas as provas que as partes entenderem;
- c. prazo razoável para as comissões de julgamento analisarem, cuja demora injustificada, que represente dano aos consumidor, poderá autorizar a remessa do assunto ao Poder Judiciário;
- d. prolação das decisões em primeira e, se necessário, de segunda instância;
- e. comunicação inequívoca às partes, com entrega de notificação e contrafé;
- f. excepcionalmente, em primeira ou segunda instância, as comissões poderão intimar e solicitar a presença das partes ou de



CÂMARA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

- CNPJ 52.396.363/0001-91 -

qualquer pessoa, cujo depoimento seja imprescindível para a solução do conflito;

g. as decisões que definirem valores a serem recebidos pelos consumidores constituir-se-ão títulos executivos, que poderão ser executados judicialmente ou, a critério das partes, ser compensado das parcelas mensais ou de dívidas existentes com a concessionária;

h. das decisões que indicarem valores a serem pagos pelos consumidores à concessionária serão aplicadas todas as tratativas para que a dívida seja parcelada, de maneira que o sustendo e a dignidade do devedor não sejam comprometidos;

i. qualquer perícia necessária para a solução do conflito será patrocinada pela concessionária, não impedindo que o consumidor contrate, às suas custas, alguma análise técnica que entenda pertinente e o favoreça pedindo suplementarmente o ressarcimento ao final, caso seu pedido seja julgado procedente.

III. o processo em primeira instância será julgado pela concessionária, que apresentará decisão fundamentada com descrição da penalidade, se houver, notificando o consumidor de forma inequívoca e entregando contrafé, indicando o direito de recurso e prazos contidos nesta lei.

IV. da decisão prolatada pela concessionária caberá recurso à segunda instância mediante pedido escrito ou transcrito, quando for oral, no prazo de 15 (dias) contados da comunicação inequívoca do resultado;

V. o recurso da decisão, se houver, será apresentada à concessionária que encaminhará todos os termos dos autos à concedente, que será responsável pelo trâmite e julgamento em segunda instância.

Art. 9º. O julgamento em segunda instância dos processos administrativos caberá à concedente, que organizará, após sanção e promulgação desta lei, uma comissão de julgamento de recursos administrativos entre consumidores e concessionárias;

§1º. A comissão de segunda instância será composta por:

- I.** um servidor público representante da concedente;
- II.** um representante da concessionária;



CÂMARA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

- CNPJ 52.396.363/0001-91 -

III. um representante dos consumidores.

§2º. Se a concessionária não indicar representante a concedente escolherá, à sua conveniência, mais um integrante para compor a comissão;

§3º. Os votos para o provimento ou não dos recursos respeitará a maioria simples em decisão fundamentada e relatada pelo presidente;

§4º. O presidente dessa comissão de segunda instância sempre será o representante da concedente em virtude de possuir fé pública e emprestar essa característica as suas declarações;

§5º. A decisão em segunda instância administrativa será reduzida a termo pelo presidente e informada, inequivocamente, às partes, com entrega de contrafé;

§6º. As partes poderão, ainda, no prazo de 15 dias a contar da ciência inequívoca da decisão de segunda instância remeterem o assunto à esfera judicial, mantendo-se os efeitos suspensivo e devolutivo;

§7º. Transcorridos os 15 (quinze) dias sem manifestação, as partes obterão uma certidão da decisão que se servirá de título executivo, a fim de exigirem seus direitos.

§8º. Todos os prazos desta lei serão contados em dias úteis, iniciando no primeiro dia útil após a notificação inequívoca com entrega de contrafé

Art.10. Todas as circunstâncias omissas nesta lei serão decididas, mediante fundamentação, pelas comissões de julgamento.

Art.11. Nenhuma penalidade ou restrição na prestação de serviços serão aplicadas ao consumidor sem possibilitar a ampla defesa, contraditório administrativo e terá, até decisão final, os efeitos suspensivo e devolutivo.



CÂMARA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

- CNPJ 52.396.363/0001-91 -

Art.12. A violação dos procedimentos contidos nesta Lei poderá ser submetida à Autoridade Policial, Ministério Público e Poder Judiciário.

Art.13. Algumas infrações e falhas cometidas na prestação de serviços pelas concessionárias, além de outras que poderão ser apontadas pelos consumidores, visto que o rol é exemplificativo, são:

I. Suspender a prestação de serviços sem disponibilização do direito de ampla defesa e contraditório administrativo;

II. Impor serviço ou obra mediante ameaça de corte no fornecimento do serviço, que deverá ser considerada coação moral e, mediante testemunhas e documentos, poderá ser informada à Autoridade Policial, Ministério Público e Poder Judiciário.

III. Quebrar ou danificar a calçada da unidade imobiliária do consumidor, ainda que seja "passeio público", sem que o morador ou consumidor seja inequivocamente notificado e manifeste-se, autorizando ou não, sob pena da concessionária ser responsabilizada por danos moral e material;

IV. Condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço;

V. Oferecer produto que coloque em risco a saúde e integridade física dos consumidores, cujo acontecimento deverá ser comunicado à Autoridade Policial, para que as circunstâncias sejam apuradas e tipificadas;

VI. Suspender o serviço, pois, a continuidade é da natureza dos serviços públicos concedidos, portanto, a interrupção e suspensão de forma reiterada e rotineira é uma falha na prestação dos serviços, exigindo mecanismos alternativos para sanar o problema, sob pena de reparação de danos materiais e morais a serem pleiteados por cada pessoa ou grupo que se sintam prejudicados;

VII. Causar prejuízo aos consumidores que deverá ser objeto de pedido de reparação de danos;



CÂMARA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

- CNPJ 52.396.363/0001-91 -

VIII. Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer algum serviço, bem como, executar obra sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor;

IX. Cobrança discrepante e excessiva em relação ao mês anterior, devendo ser mantido o valor anterior, até que transcorra o processo administrativo;

X. Deixar de prestar os serviços ao consumidor enquanto tramitar o processo administrativo ou judicial.

Art. 14. O serviço concedido é de interesse público e não poderá ser suspenso ou interrompido, em hipótese alguma, quando na unidade imobiliária existir alguém enfermo, cujas condições de saúde exijam a continuidade.

§1º. No caso da suspensão dos serviços se tornar inevitável, a concessionária deverá prover a prestação dos serviços de forma alternativa e às suas custas, a fim de que o usuário em questão tenha o mínimo necessário com o objetivo de manter a dignidade humana;

§ 2º. Em razão da responsabilidade objetiva e inversão do ônus contemplarem o consumidor, a condição indicada no *caput* deste artigo deverá apenas ser declarada à concessionária, de forma escrita ou, se oral, a ser transcrita, cujo descumprimento justificará o encaminhamento do fato à Autoridade Policial, Ministério Público e Poder Judiciário, para as medidas cíveis e penais pertinentes, porém, nada impede que o consumidor declarante apresente as provas de suas alegações através de laudos e perícias;

§3º. Cabe à concessionária impugnar ou rechaçar a alegação do Art. 12 mediante parecer, laudo médico ou de especialista, presumindo-se verdadeiras as declarações do consumidor;

§4º. A inadimplência pelos serviços prestados pela concessionária nas unidades imobiliárias descritas neste artigo não poderão redundar em corte no fornecimento enquanto as condições declaradas perdurarem;

§5º As dívidas, se existirem, deverão ser cobradas extra ou judicialmente, a critério da concessionária, como título executivo;



CÂMARA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

- CNPJ 52.396.363/0001-91 -

§6º. O consumidor que invocar as benesses do Art. 12 não poderá, em caso de dívida, ter seu nome lançado pela concessionária em qualquer órgão de proteção ao crédito, visto que tais núcleos familiares acometidos por tais circunstâncias precisam ter linhas de financiamento disponíveis, no afã de cuidarem de seus entes;

Art. 15. Na iminência de perigo e risco de suspensão do serviço prestado pela concessionária o consumidor poderá provocar a Tutela Jurisdicional que deverá, imediatamente, nos termos desta lei, conceder o efeito suspensivo em tutela de urgência ou liminar, até que a questão seja decidida administrativamente ou o consumidor opte pelas vias judiciais.

Art. 16. As partes poderão a qualquer tempo celebrar termo de ajuste para suspender, interromper, extinguir o procedimento administrativo, mas não se configurará renúncia de direitos.

Art.17. Qualquer ato da concessionária que altere, suspenda a prestação de serviços e desrespeite esta lei poderá ser revertido imediatamente pelo consumidor, cujas despesas, posteriormente, deverão ser apuradas e suportadas pela concessionária.

Art.18. O domicílio é inviolável e um direito fundamental do cidadão, nos termos do inciso XI do Artigo 5º da Constituição Federal, portanto, ninguém poderá entrar na casa do consumidor sem o seu consentimento.

Art.19. Revogam-se as disposições contrárias.

Art.20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 06 de Março de 2025

Antônio Carlos Leite

Vereador



CÂMARA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

- CNPJ 52.396.363/0001-91 -

JUSTIFICATIVA

A concessão dos serviços públicos é uma realidade no nosso país. O Município, por exemplo, por várias razões e ao longo dos anos perdeu, em diversas áreas, a capacidade de atender aos cidadãos com qualidade e eficiência.

Nas concessões dos serviços públicos os direitos dos usuários deveriam ser claramente assegurados, mas, na prática o que vemos é continuidade da ineficiência do ente público em prover aos cidadãos garantias mínimas para que os serviços concedidos sejam executados com qualidade, eficiência, economia, tarifas módicas, etc.

O Código de Defesa do Consumidor tem sido o “salvador” dos munícipes, vez que os serviços prestados pelas concessionárias são realizados, invariavelmente, sem qualquer fiscalização da Concedente, impondo ao usuário uma condição muito desfavorável, face dos “Contratos Leoninos” de concessão.

Este Projeto de Lei vem reequilibrar a balança da JUSTIÇA, visto que os Contratos de Concessão, inexoravelmente, criam cláusulas, repito, leoninas, que protegem as Concessionárias, representadas por grandes empresas e deixam os usuários sem respaldo jurídico.

A ideia não criar um ambiente de conflito, porém promover mecanismos de fiscalização e direitos, exatamente, para que os serviços concedidos melhorem e sejam prestados com a qualidade que o cidadão merece.

POR ISSO, a aprovação deste Projeto de Lei é importante, uma vez que estabelece proteção jurídica ao consumidor, oferecendo instrumentos para defender seus direitos na esfera administrativa e, se necessário, na judicial.

Sala das Sessões, 06 de Março de 2025.

Vereador Antônio Carlos Leite