

	<p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p>
<p>Despacho</p>	<p>NP: 0v4sfsvo SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 05/07/2017 Projeto de lei nº 296/2017 Protocolo nº 3318/2017 Processo nº 768/2017</p>
<p>Autor: Dep. Jajah Neves</p>	

Dispões sobre as formas de cancelamento automático de serviços prestados de forma contínua, relacionadas aos direitos do consumidor.

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

Art.1º Ficam obrigados os prestadores de serviços continuados a assegurar aos consumidores a faculdade de cancelamento automático do serviço por via eletrônica, pelos mesmos meios com os quais foi solicitada a aquisição.

§1º O cancelamento automático do serviço deverá, em todos os casos, ser disponibilizado por meio de telefone, Internet e caixa eletrônico quando se tratar de serviço bancário ou relativo à cartão de crédito.

§2º O prestador responsável pelo serviço terá o prazo de até dois dias úteis para processar o cancelamento, contados a partir do cancelamento automático.

§3º O consumidor sempre poderá optar pelo cancelamento com atendente.

Art.2º A prestadora que oferecer Centro de Atendimento Eletrônico (Call Center), será obrigada a retornar a ligação de seu cliente caso sua ligação seja interrompida.

§1º A obrigação referida pelo caput, só será obrigatória depois que o consumidor entrar em contato com um atendente.

§2º No serviço referido pelo caput, tempo máximo de espera para atendimento por atendente ou transferência entre atendentes deverá ser de no máximo sessenta segundos, sempre que esta opção for selecionada.

Art.3º Considera-se, para os efeitos desta Lei, como prestação de serviços continuados, sem prejuízos de outros similares:

I- Internet banda larga fixa, transmissão de dados, linha telefônica fixa, móvel e televisão por

assinaturas;

II- títulos de capitalização de seguros

III- serviços bancários e Cartões de Créditos;

IV-curso livres;

V- planos de saúde;

Art.4º As recargas de crédito de telefonia celular na modalidade pré-pago terão validade mínima de trinta dias.

Art.5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 04 de Julho de 2017

Jajah Neves
Deputado Estadual

JUSTIFICATIVA

É forçoso reconhecer que a prestação dos serviços tipicamente continuados, principalmente relacionados à serviços de banda larga, telefonia fixa e móvel e televisão por assinatura, são os campeões de reclamação dos consumidores nos órgãos de proteção aos consumidores – PROCON'S, principalmente no tocante ao cancelamento dos serviços ofertados.

Sempre existiu um abismo no contraste na facilidade em que o consumidor tem no momento da contratação e no momento em que ele opta pelo seu cancelamento.

Ligação infundáveis em serviços de “call centers”, interrupções sucessivas das ligações e transferência intercorrentes entre atendentes com o escopo de ludibriar o consumidor já fazem parte do nosso cotidiano, independente do disposto no código de defesa do consumidor.

Não obstante, anualmente é costumeiro uma verdadeira avalanche de ações desta natureza ao Poder Judiciário, dificultando, inclusive, a prestação jurisdicional.

Neste sentido é verdade que a ANATEL, já regulamentou a Resolução 632 de 2014, buscando amenizar as mesmas demandas.

No entanto, não se pode olvidar da dificuldade das Agencias Nacionais em suprir a demanda de reclamações do enorme universo de consumidores insatisfeitos, de forma que se faz extremamente necessário instrumento para reforçar o poder de fiscalização e controle dos órgãos estaduais no estado de Mato Grosso, na defesa dos direitos do consumidor.

Ademais, a Constituição Federal em seu artigo 24, inciso V, assegura competência concorrente entre União e aos Estados para legislar sobre o tema.

Isto posto, por considerar a matéria extremamente relevante para a sociedade, em essencial corroborar pelo fortalecimento dos direitos do consumidor, levamos a presente matéria à apreciação desta nobre casa legislativa.

Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 04 de Julho de 2017

Jajah Neves
Deputado Estadual