



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT



Parecer nº 166/ 2019/ CDCC

Referente ao Projeto de Lei nº 1029/ 2019 que “Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços de telefonia, de TV por assinatura, de cartão de crédito e similares, manterem em suas páginas na internet link próprio que possibilite ao consumidor realizar a suspensão ou o cancelamento do contrato de prestação de serviços”.

Autor: Deputado Oscar Bezerra

Relator: Deputado

Dr. João

I – Relatório

A presente iniciativa foi recebida e registrada pela Secretaria de Serviços Legislativos em 24/09/2019. Após foi colocada em pauta em 25/09/2019. Cumprida a pauta foi encaminhada à Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora em 03/10/2019. Posteriormente, foi remetida a esta Comissão em 14/10/2019, tudo conforme as folhas nº 2 e 3/ verso.

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei nº. 1029/ 2019, de autoria do Deputado Oscar Bezerra que tem por objetivo:

“proteger o consumidor, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, e da Lei nº 8.078, de 1990, garantindo liberdade e segurança ao consumidor. Por sua vez, o art. 31 da Lei nº 8.078, de 1990, obriga os prestadores de serviços a assegurar ao consumidor informações claras e precisas sobre os serviços ofertados. As prestadoras de serviços de telefonia, TV a cabo, cartões de crédito e similares possuem páginas exclusivas na internet, local em que seus serviços são ofertados e divulgados. Todavia, nas respectivas páginas não há um único local em que o consumidor possa solicitar a suspensão ou o cancelamento do serviço eventualmente contratado. A contratação dos serviços é realizada através de um simples contato telefônico ou até mesmo via internet. Por outro lado, a suspensão ou o cancelamento dos serviços é extremamente penosa ao consumidor, que, muitas vezes, acaba optando por manter o contrato em razão das dificuldades impostas pela contratada”.

De acordo com o autor, “A obrigação não traz prejuízo ou ônus às prestadoras dos serviços, tendo em vista que já mantêm páginas na internet, bastando incluir um link específico para suspensão ou cancelamento dos serviços eventualmente contratados”.

O Projeto de Lei em tela é composto por seis artigos, conforme demonstram-se a seguir.



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT



Art. 1º Ficam as empresas prestadoras de serviços de telefonia, de TV por assinatura, de cartão de crédito e similares obrigadas a manterem em suas páginas na internet link próprio que possibilite ao consumidor realizar a suspensão ou o cancelamento do contrato de prestação de serviço via internet.

Art. 2º As empresas mencionadas no art. 1º deverão fazer constar em suas páginas na internet, em local visível, de fácil acesso e em destaque, link próprio para suspensão e cancelamento dos serviços contratados com seus consumidores.

Art. 3º O descumprimento desta lei acarretará aos infratores as seguintes penalidades, aplicadas sucessivamente:

I – advertência;

II – multa de 10 UPF's (dez Unidades Padrão Fiscal de Mato Grosso), se reincidente.

Parágrafo Único. A multa de que trata o inciso II deste artigo deverá ser dobrada a cada reincidência.

Art. 4º Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar a presente Lei no que se fizer necessário para o seu fiel cumprimento.

Art. 5º Esta Lei será regulamentada no prazo de sessenta dias a contar da sua publicação.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

No âmbito desta Comissão, esgotado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ou substitutivo.

Após, os autos foram encaminhados a esta Comissão para a emissão de parecer quanto ao mérito.

É o relatório.

II - Análise

Cabe a esta Comissão, dar parecer a todos os projetos que abordem os temas contidos no Art.369, inciso X, alíneas “a” a “i”, do Regimento Interno.

No que diz respeito à tramitação e abordagem do tema, o Regimento Interno prevê dois casos: no primeiro, verifica-se a existência de lei que trate especificamente do tema abordado, se



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT

Fls. 06
Ass. [assinatura]

confirmada o projeto será arquivado. No segundo, a existência de projetos semelhantes tramitando, se houver, a propositura deverá ser apensada.

Segundo pesquisas realizadas, seja na internet ou intranet da Assembleia Legislativa de Mato Grosso sobre o assunto, não foi encontrada nenhuma propositura referente ao tema. Isso significa a inexistência de obstáculo regimental ao prosseguimento da proposta de lei, desse modo tal propositura preenche os requisitos necessários para análise de mérito por parte desta Comissão.

Sob o enfoque da análise por mérito, a propositura pode ser avaliada mediante três aspectos: oportunidade, conveniência e relevância social.

Conforme relato inicial, o autor visa obrigar as empresas prestadoras de serviços de telefonia, de TV por assinatura, de cartão de crédito e similares, manterem em suas páginas na internet link próprio que possibilite ao consumidor realizar a suspensão ou o cancelamento do contrato de prestação de serviços.

Segundo o autor, se por um lado, as concessionárias de serviços de telefonia, TV a cabo, cartões de crédito e similares ofertem, divulguem e facilitem a contratação de tais serviços pela Internet, por outro, dificultam ao máximo o pedido de suspensão ou cancelamento dos contratos dos referidos serviços. Fato que vem contrariar os direitos do consumidor previstos no art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, ou seja, “proteger o consumidor”, bem como da Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) o qual garante a liberdade e segurança ao consumidor nas relações consumeristas.

A propositura é formada por seis artigos. O art. 1º obriga as empresas prestadoras de serviços de telefonia, de TV por assinatura, de cartão de crédito e similares a manterem em suas páginas da internet link próprio que possibilite ao consumidor realizar a suspensão ou cancelamento do contrato de prestação de serviço via internet .

Já o art. 2º estabelece que tais empresas mencionadas no caput, deverão fazer constar em suas páginas na internet, em local visível, de fácil acesso e em destaque, link próprio para suspensão e cancelamento dos serviços contratados com seus consumidores.

O art. 3º fixa penalidades em caso de descumprimento da obrigação, aplicadas sucessivamente, como advertência e multa de 10 UPF's (dez Unidades Padrão Fiscal de Mato Grosso), sendo dobrada em caso de reincidência. Observa-se que tal penalidade relacionada ao pagamento de apenas 10 UPF's pode ser ineficaz, em virtude do baixo valor como forma de inibir a obrigação prevista na pretensa lei, ou seja, representa apenas um valor simbólico.

Por sua vez, o art. 4º autoriza o Poder Executivo a regulamentar a presente Lei no que se fizer necessário para fiel cumprimento.

O art. 5º traz cláusula de regulamentação.



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT



Por derradeiro, o art. 6º contém cláusula de vigência.

Segundo a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), em 2018, recebeu 250 mil reclamações sobre a dificuldade de cancelamento de serviços, o que corresponde a 8% do total de queixas registradas.

O site Olhar Direto com base nos dados da ANATEL, ressalta a celebração do Dia Mundial do Consumidor, com ênfase nos direitos dos consumidores em realizar o cancelamento dos serviços prestados no próprio site das empresas concessionárias de serviços públicos, senão vejamos:

**Para celebrar Dia Mundial do Consumidor, comemorado no dia 15/03, a Anatel preparou a campanha #querocancelar em sua rede social, o Facebook, para esclarecer o consumidor sobre como realizar o cancelamento de serviços de telecomunicações. Além disso, a Agência também disponibilizou um hotsite com todas informações sobre como cancelar serviços de maneira rápida e fácil. O tema foi escolhido porque a Agência verificou que o consumidor ainda tem dificuldade em cancelar os serviços. A Anatel recebeu, em 2018, 250 mil reclamações sobre o assunto (o que corresponde a 8% do total de reclamações). Enquanto o volume de reclamações sobre outros aspectos da prestação de serviços caiu, o volume de reclamações sobre dificuldade em cancelar permaneceu estável. Sobre os direitos na hora de cancelar é importante que o consumidor saiba que: é possível cancelar, por telefone ou pela internet, sem falar com atendente; mesmo havendo faturas em atraso, a prestadora é obrigada a cancelar o serviço; a prestadora não pode condicionar o cancelamento à retirada de um equipamento (por exemplo: um modem ou um receptor de TV por assinatura) da casa de um consumidor, a empresa é responsável por fazer essa retirada. Desde a entrada em vigor do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (RGC), em 2014, é possível cancelar um serviço de telecomunicações de forma automática, não sendo necessário interagir com o atendente. Para isso, o usuário deve acessar o Espaço do Cliente no portal da prestadora. A opção de cancelamento estará logo na primeira página depois do login. Disponível em:
<https://olhardigital.com.br/noticia/anatel-lanca-campanha-sobre-como-cancelar-servicos-de-telefonica-e-tv-a-cabo/83805>**

Tal iniciativa vem ao encontro do art. 2º da Lei nº 13.828, de 13 de maio de 2019 que “Altera a Lei nº 12.845, de 12 de setembro de 2011, lei da comunicação audiovisual de acesso condicionado, para incluir como direito dos assinantes a possibilidade de cancelamento dos serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet”, senão vejamos:

“Art. 2º o art. 33 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso VII:

“Art. 33. (...)

(...)



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT

Fis. *CS*
Ass. *A*

VII – ter a opção de cancelar os serviços contratados por via telefônica ou pela internet.”

Corroborando também com ditames do art. 4º, incisos I e III, da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) que Estabelece Normas de Proteção e Defesa do Consumidor, de Ordem Pública e Interesse Social, em virtude do reconhecimento da vulnerabilidade, bem como na necessidade de garantia dos direitos à saúde, segurança e proteção de seus interesses nas relações consumeristas, *in verbis*:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
(...)

III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”.

Ademais, atualmente com o uso intensivo da internet pelas empresas concessionárias de serviços públicos já mencionadas, torna-se inadmissível a procrastinação de direito dos consumidores em realizar a suspensão ou cancelamento pela internet de qualquer serviço contratado. Tal infração ao direito do consumidor é constatado também em outras empresas que também dificultam o exercício do direito constitucional dos consumidores, por exemplo, os Bancos que não disponibilizam link para quitação de empréstimos contratados pelos consumidores no próprio site das respectivas empresas.

Dessa forma, tal propositura vem cobrir uma lacuna legislativa relacionado à proteção e defesa dos consumidores, tendo em vista a flagrante vulnerabilidade econômica dos consumidores nas relações consumeristas, o qual consubstancia a sua oportunidade.

Outrossim, ao atender antiga demanda dos consumidores, bem como o provimento de dispositivos da Constituição Federal e infraconstitucionais, notadamente o Código de Defesa do Consumidor, remete à conveniência da propositura.

Por derradeiro, restando comprovados os requisitos necessários e diante de todo exposto e da fundamentada justificativa do autor deste Projeto de Lei, entendemos ser de suma importância a posituação da matéria em tela.

É o parecer.



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT

Fls. 04
Ass. [assinatura]

III – Voto do Relator

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 1029/2019 de autoria do Deputado Oscar Bezerra.

Sala das Comissões, em _____ de _____ de 2020.

IV – Ficha de Votação

Projeto de Lei nº 1029/ 2019 – Parecer nº 166/ 2019	
Reunião da Comissão em <u>01 / 07 2020</u>	
Presidente (a):	<u>Deputado Sr. João</u>
Relator (a):	<u>Deputado Sr. João</u>

Voto Relator (a):

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 1029/2019 de autoria do Deputado Oscar Bezerra.

Posição na Comissão	Identificação do(a) Deputado(o)
Relator	<u>[assinatura]</u>
Membros	<u>[assinatura]</u>
	<u>[assinatura]</u>
	<u>[assinatura]</u>