

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
Despacho	NP: w265asre SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 22/05/2024 Projeto de lei nº 1058/2024 Protocolo nº 5407/2024 Processo nº 1566/2024	
Autor: Dep. Wilson Santos		

Determina que as empresas de telecomunicação disponibilizem opção de cancelamento de contratos e troca de planos, por meio de aplicativos de atendimento ao consumidor, da mesma forma das demais opções de atendimento, no Estado de Mato Grosso.

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 as empresas de telecomunicação, que prestam serviços de telefonia, transmissão de dados para consumidores e de TV por assinatura no Estado de Mato Grosso, obrigadas a disponibilizar opção de cancelamento de contratos ou troca de planos de serviços por meio de aplicativos, nas mesmas opções das demais formas de atendimentos.

Parágrafo único. Previamente a confirmação do serviço, na forma do *caput*, o consumidor deverá ser informado de todos os custos adicionais ou reduzidos com a referida troca de planos, assim como dos serviços que deixarão de ser prestados após o cancelamento, garantido ao consumidor, em ambos os casos, o ressarcimento ou bônus de valores pagos antecipadamente.

Art. 2º A presente Lei não altera as respectivas multas e demais condições contratuais, tratando-se de medida para facilitar a rescisão contratual pelo consumidor e possibilidade de migração entre os planos ofertados pela respectiva operadora.

Art. 3º O descumprimento da presente Lei acarretará multa diária de até 500 (quinhentos) UPFs/MT, cujo valor deverá ser convertido em ações capazes de ofertar acesso à internet a para comunidades carentes.

Art. 4º A fiscalização desta lei será de responsabilidade do Ministério Público e dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, com prazo de 180 (cento e oitenta) dias para as empresas realizarem a adequação.

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
---	--	---

JUSTIFICATIVA

É certo que na nossa Constituição Federal impera a livre iniciativa e a liberdade de contratar.

Todavia, em qualquer relação contratual deve existir um equilíbrio entre as partes envolvidas de forma a evitar que um dos lados fique em desvantagem excessiva e o outro desobrigado de efetuar suas prestações.

Nesse sentido, o Direito reconhece a fragilidade da pessoa do consumidor ante a forte estrutura econômica, administrativa e jurídica das grandes empresas fornecedores e vai além, protegendo o consumidor através do oferecimento de todo um ordenamento jurídico que visa compensar estas diferenças já preexistentes.

Em face disso, o vínculo entre usuários e concessionárias de serviços de telecomunicação tem que buscar aglutinar interesses aparentemente divergentes, de forma a evitar que um dos lados fique em desvantagem excessiva e o outro desobrigado de efetuar suas prestações.

Dito isso, a presente proposta tem como finalidade punir as empresas de telecomunicação que abusam da relação de consumo junto aos cidadãos do Estado de Mato Grosso, no que concerne à dificuldade de encerrar serviços ou trocar planos de telefonia e dados de internet, quando o consumidor não desejar mais o respectivo serviço, obrigando as operadoras a incluir tais possibilidades por meio de aplicativos de atendimento ao consumidor.

O acesso a esses serviços por meio de um aplicativo visa facilitar o atendimento ao consumidor, que poderá encerrar o seu contrato sem a necessidade de realizar um telefonema para a operadora, que normalmente é demasiadamente demorado e desgastante para o consumidor.

Outrossim, é de suma importância reforçamos a necessidade da ampliação de políticas públicas voltadas para a proteção do consumidor mato-grossense, que deve ser sempre visto como a parte mais vulnerável da relação de consumo.

Ante o exposto, solicitamos o apoio de todos os parlamentares para a aprovação desta matéria em plenário.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 21 de Maio de 2024

Wilson Santos
Deputado Estadual