



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora

Núcleo CCJR

Comissão de Constituição, Justiça e Redação



Parecer n.º 04/2020/CCJR

Referente ao Projeto de Lei n.º 82/2019 que “Obriga as Concessionárias de Telefonia Fixa, Celular e TV por assinatura a enviarem para o e-mail do cliente ou endereço do mesmo, independente de solicitação, a gravação das conversas com o (a) atendente via telefone ou por meio do serviço de atendimento via internet – fale conosco, na forma que menciona.”

Autor: Deputado Valdir Barranco

Relator: Deputado

*Dr. Eugênio*

### I - Relatório

A presente iniciativa foi recebida e registrada pela Secretaria de Serviços Legislativos no dia 13/02/2019, sendo colocada segunda em pauta no dia 05/09/2019, tendo seu devido cumprimento no dia 12/09/2019, sendo encaminhada para esta Comissão no dia 16/09/2019, tendo a esta aportada na mesma data, tudo conforme as folhas n.º 02 e 07/v.

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei n.º 82/2019, de autoria do Deputado Valdir Barranco, conforme ementa acima.

De acordo com o projeto em referência, tal propositura obriga as concessionárias de telefonia fixa, celular e TV por assinatura a enviarem para o e-mail do cliente ou endereço do mesmo, independente de solicitação, a gravação das conversas com o (a) atendente via telefone ou por meio do serviço de atendimento via internet – fale conosco, na forma que menciona. Em justificativa o autor assim explica:

*“Essa ligação está sendo gravada para sua segurança”*

*É essa a frase que nós consumidores ouvimos todas as vezes que ligamos para as centrais de atendimento das empresas ou serviços de atendimento ao cliente (SAC).*

*A telefonia tanto fixa como móvel, bem como a TV por assinatura têm sido utilizadas para infinitas atividades sendo intrinsecamente ligadas ao nosso estilo de vida.*

*Não obstante a importância do serviço de atendimento ao cliente no nosso dia a dia, o entrave se apresenta quando da necessidade de resolução de problemas, reajustes de planos, oferta de serviços; enfim, quando este SAC precisa ser utilizado.*

*O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um sistema adotado por diversas empresas como forma de melhorar a prestação de serviços e aproximar o cliente das atividades empresariais. Ante tal proximidade, o SAC também acaba*



**ESTADO DE MATO GROSSO**

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora

Núcleo CCJR

Comissão de Constituição, Justiça e Redação

*servindo como portal de reclamações dos consumidores insatisfeitos, fazendo com que a empresa tenha de tomar medidas internas para diminuir o grau de insatisfação.*

*Uma dessas medidas é a gravação das ligações, para avaliar o atendimento e verificar em quais aspectos a empresa pode melhorar. Embora a legislação nos garanta o direito de solicitar as gravações das conversas realizadas, percebemos o calvário quando precisamos provar que informações ou promessas que recebemos dos atendentes não foram cumpridas. Pior ainda quando não possuímos o nº do protocolo referente à conversa solicitada.*

*Quanto à impossibilidade de fornecer o número de protocolo, essa dificuldade poderia ser solucionada se às conversas com os operadores fossem vinculadas ao código do cliente ou até mesmo ao número do CPF.*

*Diante de tais fatos, este projeto de lei visa assegurar que o Código de Defesa do Consumidor seja efetivamente cumprido e que se promova a resolução de problemas de forma mais efetiva e rápida, como deve ser."*

Cumprida a pauta, o projeto foi encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte - CDCC, a qual exarou parecer de mérito favorável à aprovação, tendo sido aprovado em 1.ª votação pelo Plenário desta Casa de Leis no dia 04/09/2019.

Após, os autos foram encaminhados a Comissão de Constituição, Justiça e Redação para emitir parecer.

É o relatório.

**II – Análise**

Cabe à Comissão de Constituição, Justiça e Redação – CCJR, de acordo com o artigo 36 da Constituição do Estado de Mato Grosso, e artigo 369, inciso I, alínea "a", do Regimento Interno desta Casa de Leis, opinar quanto ao aspecto constitucional, legal e jurídico sobre todas as proposições oferecidas à deliberação da Casa.

O presente projeto de lei obriga as concessionárias de telefonia fixa, celular e TV por assinatura a enviarem para o e-mail do cliente ou endereço do mesmo, independente de solicitação, a gravação das conversas com o(a) atendente via telefone ou por meio do serviço de atendimento via internet – fale conosco, na forma que menciona.

Inicialmente, insta salientar que matéria semelhante já foi apresentada, através do PL 103/2018, de autoria do Dep. Valdir Barranco, a qual foi ao arquivo em 06/02/2019, com base nos termos do Art. 193, inciso I do Regimento Interno desta Casa de Leis que prevê o arquivamento pela Mesa Diretora, no início de cada Legislatura, as proposições apresentadas durante a Legislatura anterior, que não tenham sido submetidas a nenhuma votação pelo Plenário.



ESTADO DE MATO GROSSO  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Núcleo CCJR  
Comissão de Constituição, Justiça e Redação

CTJ  
Fls. 10  
Rub. A

Os artigos 1º, 2º e 3º da propositura assim dispõem:

*Artigo 1º - Ficam as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura, obrigadas a enviarem para o e-mail do cliente ou endereço do mesmo, independente de solicitação, as conversas por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC ou por meio do Serviço de atendimento via internet - Fale Conosco, em caso de reclamação do cliente ou oferta de serviços por parte das concessionárias. Parágrafo único - Para fins do disposto no caput, deverá a concessionária sempre vincular o número do protocolo correspondente a cada atendimento ao CPF ou CNPJ do assinante.*

*Art. 2º - Na hipótese de transferência de ligação telefônica a outro atendente competente para solução definitiva da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição, a concessionária procederá a determinação do Art. 1º para todos os outros atendimentos seguintes.*

*Art. 3º - O não cumprimento ao disposto nesta lei sujeitará a concessionária infratora ao pagamento de multa correspondente a 100 (cem) UPF/MT - (Unidade Padrão do Estado do Mato Grosso), por dia, a ser revertida para o Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON, aplicada em dobro, ocorrendo reincidência.*

Em que pese à importância da proposição, claramente constata-se que o projeto de lei em epígrafe, versa sobre matéria cuja competência legislativa e administrativa é privativa da União, seguindo o princípio da predominância dos interesses, que norteia a repartição de competência entre os Entes Federativos, conforme dispõe os arts. 22, inciso IV, (competência legislativa) da Constituição Federal. Vejamos:

*Art. 22 - Compete privativamente a União legislar sobre:*

(...)

*IV - águas, energia, informática, telecomunicações e radio difusão;*

As atividades de telefonia estão vinculadas ao regime de concessão, disciplinado no artigo 175 da Constituição Federal, pressupondo a existência de um procedimento licitatório prévio, com política tarifária previamente determinada. Referido dispositivo assim dispõe:

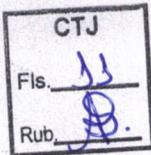
*Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.*

*Parágrafo único. A lei disporá sobre:*

- I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;*
- II - os direitos dos usuários;*
- III - política tarifária;*



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Núcleo CCJR  
Comissão de Constituição, Justiça e Redação



**IV - a obrigação de manter serviço adequado.**

Ressaltamos ainda que a Lei Federal 12.485/11, em seu Art. 2º, XXIII, dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis n.ºs 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências, vejamos:

*Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:  
(...)*

*XXIII - Serviço de Acesso Condicionado: serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, cuja recepção é condicionada à contratação remunerada por assinantes e destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado e de canais de distribuição obrigatória, por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer.*

Ainda a Lei Federal 9.472/97 dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995:

*Art. 19. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente.*

O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, vejamos:

*Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.*

*§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.*

*§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.*

*§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.*



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Núcleo CCJR  
Comissão de Constituição, Justiça e Redação



*§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda*

A Resolução n.º 632, de 7 de março de 2014, aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, mas especificamente em seu Capítulo III, Art. 26, retrata sobre o objeto da proposição em tela:

*CAPÍTULO III*

*DAS FORMAS DE ATENDIMENTO*

*Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.*

*§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.*

*§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.*

*§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.*

*§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do Consumidor, sem qualquer ônus.*

Vale ressaltar, que o STF, no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade - ADI 4478, fixou o entendimento de que não há competência concorrente do Estado para legislar sobre telecomunicações, mesmo quanto às relações com os usuários/consumidores destes serviços.

*EMENTA: AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. COMPETÊNCIA DA UNIÃO PARA LEGISLAR E PRESTAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICAÇÕES (CF, ART. 21, XI, E 22, IV). LEI Nº 1.336/09 DO ESTADO DO AMAPÁ. PROIBIÇÃO DE COBRANÇA DE ASSINATURA BÁSICA NOS SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL. INCONSTITUCIONALIDADE FORMAL. FIXAÇÃO DA POLÍTICA TARIFÁRIA COMO PRERROGATIVA INERENTE À TITULARIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO (CF, ART. 175, PARÁGRAFO ÚNICO, III). AFASTAMENTO DA COMPETÊNCIA CONCORRENTE DO ESTADO-MEMBRO PARA LEGISLAR SOBRE CONSUMO (CF, ART. 24, V E VII). USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CUJO REGIME GUARDA DISTINÇÃO COM A FIGURA DO CONSUMIDOR (CF, ART. 175,*



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora

Núcleo CCJR

Comissão de Constituição, Justiça e Redação

CTJ
Fis. 13
Rub. 8

*PARÁGRAFO ÚNICO, II). PRECEDENTES. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO.*

*1. O sistema federativo instituído pela Constituição Federal de 1988 torna inequívoco que cabe à União a competência legislativa e administrativa para a disciplina e a prestação dos serviços públicos de telecomunicações (CF, art. 21, XI, e 22, IV).*

*2. A Lei nº 1.336/09 do Estado do Amapá, ao proibir a cobrança de tarifa de assinatura básica nos serviços de telefonia fixa e móvel, incorreu em inconstitucionalidade formal, porquanto necessariamente inserida a fixação da "política tarifária" no âmbito de poderes inerentes à titularidade de determinado serviço público, como prevê o art. 175, parágrafo único, III, da Constituição, elemento indispensável para a preservação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão e, por consequência, da manutenção do próprio sistema de prestação da atividade.*

*3. Inexiste, in casu, suposto respaldo para o diploma impugnado na competência concorrente dos Estados-membros para dispor sobre direito do consumidor (CF, art. 24, V e VII), cuja interpretação não pode conduzir à frustração da teleologia da referida regra expressa contida no art. 175, parágrafo único, III, da CF, descabendo, ademais, a aproximação entre as figuras do consumidor e do usuário de serviços públicos, já que o regime jurídico deste último, além de informado pela lógica da solidariedade social (CF, art. 3º, I), encontra sede específica na cláusula "direitos dos usuários" prevista no art. 175, parágrafo único, II, da Constituição.*

Portanto, não há dúvidas sobre a competência exclusiva da União para legislar sobre o tema, sendo ela a única responsável pela regulamentação legal, organização e exploração das telecomunicações, com base no artigo 21, inciso XI, combinado com o artigo 175, ambos da Constituição Federal.

O vício de iniciativa pode ser traduzido como a inconstitucionalidade formal de uma propositura de lei resultante de usurpação de reserva de iniciativa legislativa, quando esta previamente delineada no texto constitucional. Ainda que inexistente vício material de inconstitucionalidade, o fato de a propositura legal ter sido configurada com nítida invasão de reserva de iniciativa, por configurar caso de inobservância de requisitos formais do processo legislativo, pode dar razão a sua inconstitucionalidade.

Desta forma, em que pese à relevância da matéria, a mesma fere normas constitucionais, que configuram óbice para a aprovação do presente projeto de lei.

É o parecer.



ESTADO DE MATO GROSSO  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Núcleo CCJR  
Comissão de Constituição, Justiça e Redação

CTJ  
Fis. 14  
Rub. 2

### III – Voto do Relator

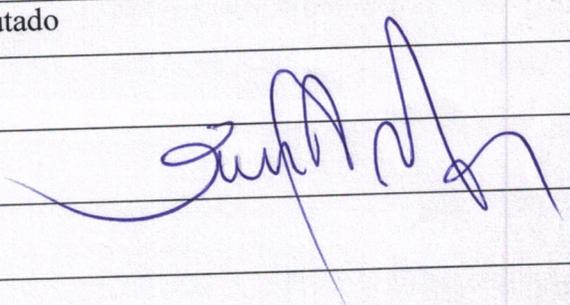
Diante do exposto, onde se evidencia a **inconstitucionalidade** do Projeto de Lei n.º 82/2019, de autoria do Deputado Valdir Barranco, voto **contrário** à aprovação.

Sala das Comissões, em 28 de 08 de 2020.

### IV – Ficha de Votação

Projeto de Lei n.º 82/2019 – Parecer n.º 04/2020	
Reunião da Comissão em 28 / 08 / 2020	
Presidente: Deputado	Delmar José Bosco
Relator: Deputado	Dr. Eugênio

Voto Relator  
Pelas razões expostas, onde se evidencia a **inconstitucionalidade** do Projeto de Lei n.º 82/2019, de autoria do Deputado Valdir Barranco, voto **contrário** à aprovação.

Posição na Comissão	Identificação do Deputado
Relator	
Membros	



## FOLHA DE VOTAÇÃO – SISTEMA DE DELIBERAÇÃO REMOTA

Reunião:	58ª Reunião Extraordinária
Data/Horário:	28/09/2020 14h00min
Proposição:	PROJETO DE LEI N.º 82/2019
Autor:	Deputado Valdir Barranco

### VOTAÇÃO

DEPUTADOS TITULARES	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	AUSENTE
DILMAR DAL BOSCO – Presidente	X			
DR. EUGÊNIO – Vice-Presidente	X			
LÚDIO CABRAL		X		
SILVIO FÁVERO	X			
SEBASTIÃO REZENDE		X		
DEPUTADOS SUPLENTES				
WILSON SANTOS				
XUXU DAL MOLIN				
JANAINA RIVA				
ULYSSES MORAES				
FAISSAL				
SOMA TOTAL	3	2		

**RESULTADO FINAL:** Matéria relatada por videoconferência pelo Deputado Dr. Eugênio na 56ª Reunião Extraordinária Remota do dia 22/09/2020, com parecer CONTRÁRIO. Votaram com o relator o Deputado Silvio Fávero por meio de videoconferência, e os Deputados Lúdio Cabral e Sebastião Rezende votaram contra o relator por meio de videoconferência. Ausente o Deputado Dilmar Dal Bosco. Tendo a votação empatada. O Deputado Dilmar Dal Bosco votou presencialmente na 58ª Reunião Extraordinária Remota com o relator para o desempate da matéria. Sendo a matéria aprovada com parecer CONTRÁRIO.

*Waleska Cardoso*  
Waleska Cardoso  
Consultora Legislativa/Núcleo CCJR