



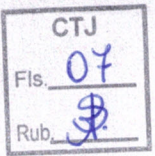
ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora

Núcleo CCJR

Comissão de Constituição, Justiça e Redação



Parecer n.º 134/2020/CCJR

Referente ao Projeto de Lei n.º 508/2019 que “Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular.”

Autor: Deputado Romoaldo Júnior

Relator: Deputado

Sebastião Rezende.

I - Relatório

A presente iniciativa foi recebida e registrada pela Secretaria de Serviços Legislativos no dia 14/05/2019, sendo colocada segunda em pauta no dia 20/08/2019, tendo seu devido cumprimento no dia 27/08/2019, sendo encaminhada para esta Comissão no dia 28/08/2019, tendo a esta aportada na mesma data, tudo conforme as folhas n.º 02 e 06/verso.

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei n.º 508/2019, de autoria do Deputado Romoaldo Júnior, conforme ementa acima.

De acordo com o projeto em referência, tal propositura visa dispor sobre o tempo de espera para atendimento nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular, no âmbito do Estado de Mato Grosso. Em justificativa o autor assim explana:

“Uma vez que as agências bancárias já possuem tempo determinado para atendimentos de seus clientes, é importante que as lojas de telefonia também tenham um período estabelecido para espera, já que normalmente seus usuários chegam a ficar horas na fila, sendo submetidos a um total desrespeito.

De acordo com o cadastro de reclamações fundamentadas pelo Procon de Mato Grosso, em termos de serviços essenciais à população, dois segmentos ainda se apresentam com grande destaque, sendo a Telecomunicações (Telefonia Fixa, Telefonia Móvel, TV por Assinatura e Internet) e Energia elétrica.

De acordo com observação e publicação deste cadastro, os problemas enfrentados ainda são primários e estruturais, não apresentando sinais de melhora significativa ao longo dos anos. “Telecomunicações Segundo as informações divulgadas pelo próprio segmento de telecomunicações, especificamente, pelo SINDITELEBRASIL - Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal, até setembro de 2013, as operadoras de telefonia investiram R\$ 17,6 bilhões em ampliação de infraestrutura, 7% a mais que no mesmo período de 2012.

Porém, segundo a mesma entidade, grande parte dessas aplicações foi destinada à ampliação da infraestrutura de rede com o fim de atingir um público maior de consumidores e pouco esforço foi concentrado na busca de maior qualidade para o atendimento dos usuários dos serviços.



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. 08
Rub. [assinatura]

O cenário atual é bastante preocupante, uma vez que as principais reclamações registradas em face das Teles têm como objeto vícios básicos na prestação de serviços, atrelados em regra à falta de qualidade, como excessiva demora para reparo de linha e atendimento a pedidos de transferência, apontando sérios problemas na rede fixa de telefonia e, portanto, falta de atenção a um serviço que é objeto de concessão pública.

Da mesma forma a telefonia móvel, produto de grande interesse, tanto das operadoras, quanto dos consumidores, enfrenta, além de questões relativas à qualidade (sinal, abrangência de cobertura, velocidade e capacidade de transmissão de dados), problemas recorrentes na venda/oferta dos serviços aos consumidores que, em geral, promete mais do que efetivamente entrega.

Os demais serviços, vendidos isoladamente ou sob a forma de pacotes (combos), continuam apresentado problemas, já sinalizados em anos anteriores.

Como se verifica, necessário se faz a proposta deste parlamentar, diante da negligência e descaso das lojas de telefonia fixas e celulares, quanto ao atendimento de seus usuários."

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 14/08/2019.

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 objetiva dispor sobre o tempo máximo de espera para atendimento nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular.

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

Artigo 1º - Fica estabelecido às lojas de operadoras de telefonia fixa e celular, o tempo máximo de espera para atendimento aos usuários, no âmbito do Estado de Mato Grosso, considerando os seguintes prazos:

I – até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II – até 25 (vinte e cinco) minutos em véspera de feriados e datas comemorativas.



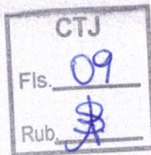
ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora

Núcleo CCJR

Comissão de Constituição, Justiça e Redação



Artigo 2º - O usuário do serviço de telefonia deverá receber senha com número de ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera para atendimento.

Artigo 3º - O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará a instituição financeira ao pagamento de multa no valor de 250 Unidades Padrão Fiscais do Estado de Mato Grosso - UPF/MTs, que poderá ser dobrada em caso de reincidência.

Analisando a propositura, observa-se que a mesma se insere na temática produção e consumo, a qual é de competência legislativa concorrente da União, Estados e Distrito Federal, nos termos do artigo 24, inciso V da Constituição Federal:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

(...)

V - produção e consumo;

Ressalte-se que a matéria deste projeto não possui reserva de iniciativa, sendo prerrogativa do Parlamento dar início ao processo legislativo, conforme dispõe o artigo 61 da Constituição Federal:

Art. 61. A iniciativa das leis complementares e ordinárias cabe a qualquer membro ou Comissão da Câmara dos Deputados, do Senado Federal ou do Congresso Nacional, ao Presidente da República, ao Supremo Tribunal Federal, aos Tribunais Superiores, ao Procurador-Geral da República e aos cidadãos, na forma e nos casos previstos nesta Constituição.

Esse dispositivo é de reprodução compulsória pelos Estados-Membros da Federação, e, aqui no Estado de Mato Grosso, a Constituição o reproduziu em seu artigo 39, atribuindo a iniciativa a qualquer membro ou Comissão da Assembleia Legislativa, ao Governador do Estado, ao Tribunal de Justiça, à Procuradoria Geral de Justiça e aos cidadãos.

A Carta Estadual determina ainda que cabe à Assembleia Legislativa dispor sobre todas as matérias de competência do Estado, conforme dispõe seu artigo 25:

Art. 25 Cabe à Assembleia Legislativa, com a sanção do Governador do Estado, não exigida esta para o especificado no art. 26, dispor sobre todas as matérias de competência do Estado, especialmente:

Além disso, cabe ressaltar que norma semelhante foi editada no Estado do Rio de Janeiro, tendo sido sancionada a Lei n.º 7620/2017, a qual foi objeto da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI 5833) no Supremo Tribunal Federal (STF), tendo a mesma sido julgada improcedente, conforme ementa abaixo:



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. 10
Rub. [assinatura]

Lei Estadual 7.620/2017 do Estado do Rio de Janeiro – (...) A Lei estadual 7.620/2017, ao estabelecer tempo máximo de espera para atendimento do consumidor em loja de operadora de telefonia, não tratou diretamente de legislar sobre telecomunicações, mas sim de direito do consumidor. Isso porque o fato de regulamentar o tempo de espera para atendimento não diz respeito à matéria específica de contrato de telecomunicações, tendo em vista que tal serviço não se enquadra em nenhuma atividade de telecomunicações definida pelas Leis 4.117/1962 e 9.472/1997. Trata-se portanto, de norma sobre direito do consumidor que admite regulamentação concorrente pelos Estados-Membros, nos termos do art. 24, V, da Constituição Federal.

[ADI 5.833, rel. min. Alexandre de Moraes, j. 23-8-2019, P, DJE de 9-9-2019.]

Desta forma, não encontramos óbice para a aprovação do projeto.

É o parecer.

III – Voto do Relator

Diante do exposto, voto pela aprovação do Projeto de Lei n.º 508/2019, de autoria do Deputado Romoaldo Júnior.

Sala das Comissões, em 03 de 12 de 2020.

IV – Ficha de Votação

Projeto de Lei n.º 508/2019 – Parecer n.º 134/2020
Reunião da Comissão em 03 / 12 / 2020
Presidente: Deputado Silveira Dal
Relator: Deputado Sebastião Rezende

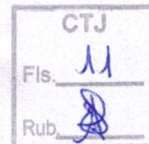
Voto Relator
Pelas razões expostas, voto favorável ao Projeto de Lei n.º 508/2019, de autoria do Deputado Romoaldo Júnior.

Posição na Comissão	Identificação do Deputado
Relator	
Membros	[assinatura]



ALMT
Assembleia Legislativa

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

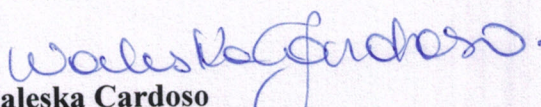


FOLHA DE VOTAÇÃO – SISTEMA DE DELIBERAÇÃO REMOTA

Reunião:	10ª Reunião Ordinária Remota
Data/Horário:	01/12/2020 8h
Proposição:	Projeto de Lei n.º 508/2019
Autor:	Dep. Romoaldo Junior

VOTAÇÃO

DEPUTADOS TITULARES	SIM	NÃO	ABSTENÇÃO	AUSENTE
DILMAR DAL BOSCO – Presidente	X			
DR. EUGÊNIO – Vice-Presidente				X
LÚDIO CABRAL	X			
SEBASTIÃO REZENDE	X			
SILVIO FÁVERO	X			
DEPUTADOS SUPLENTE				
WILSON SANTOS				
FAISSAL				
JANAINA RIVA				
XUXU DAL MOLIN				
ULYSSES MORAES				
SOMA TOTAL	4	0		1
RESULTADO FINAL: Matéria relatada pelo Deputado Sebastião Rezende com parecer FAVORÁVEL, e lida pelo Deputado Dilmar Dal Bosco presencialmente. Votaram com o relator os Deputados Dilmar Dal Bosco e Silvio Fávero presencialmente, Lúdio Cabral por videoconferência. Ausente o Deputado Dr. Eugênio. Sendo a propositura aprovada com parecer FAVORÁVEL.				


Waleska Cardoso
Consultora Legislativa – Núcleo CCJR