

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte

20* LEGISLATURA - 01/02/2023 A 31/01/2027



Parecer nº 77/2025/ CDCC.

Referente ao Projeto de Lei nº 1413/2025 que "Assegura ao consumidor o direito de receber faturas e boletos emitidos por concessionárias e permissionárias de serviços públicos com código de barras impresso e garante a opção de recebimento em meio físico, no âmbito do Estado de Mato Grosso".

Autor: Deputado Dr. João

Relator (a): Deputado (a) Valdir Borranco

I – RELATÓRIO

A presente iniciativa foi lida na 59ª Sessão Ordinária realizada em 10/09/2025, cuja data passou a cumprir pauta por 5 (cinco) Sessões. Em 01 de outubro de 2025, foi registrada a Dispensa em Primeira Pauta (DISPPAUTAPRIMEIRA).

Após a dispensa, em 01/10/2025, a proposição foi encaminhada à Consultoria da Mesa, sendo recebida pela Secretaria Parlamentar da Mesa em 02/10/2025. Posteriormente foi encaminhada ao Núcleo Econômico, bem como à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte em 02/02/2025.

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei nº 1413/2025, de autoria do Deputado Dr João, conforme ementa acima.

A iniciativa em comento contém 04 (quatro) artigos, conforme descritos abaixo:

"Art. 1º. Fica assegurado aos consumidores do Estado de Mato Grosso o direito de receber faturas, boletos e contas de consumo emitidos por concessionárias e permissionárias de serviços públicos com código de barras impresso, independentemente da disponibilização de outras formas de pagamento, como QR Code, para PIX ou similares.

Art 2º. O código de barras deverá estra impresso em local visível e de fácil leitura, de modo a possibilitar o pagamento por meoi físico nos canais tradicionais de arrecadação, como correspondentes bancários, casas lotéricas e instituições financeiras.

Art 3º. As concessionárias de serviço público deverão oferecer ao consumidor a opção de recebimento da fatura impressa em meio físico, sem custo adicional, mediantes solicitação expressa.

Núcleo Social

TELEFONES:



Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte

20* LEGISLATURA - 01/02/2023 A 31/01/2027



Parágrafo Único. É vedado condicionar o envio da fatura impressa à exclusividade dos meios digitais de pagamento.

Art 4º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação. "

O autor assim justifica:

"Esse projeto de lei tem por finalidade proteger o direito de escolha e garantir a inclusão de todos os consumidores, especialmente os idosos, pessoas com baixo letramentos digitais ou residentes em áreas com acesso limitado à internet no pagamento de contas de serviços públicos essenciais através de código de barras.

Tal medida acaba por excluir consumidores vulneráveis e consequentemente cria uma rede paralela de comércio de terceiros que realizam o pagamento para estes consumidores, cobrando um determinado valor.

O Código de defesa do Consumidor (lei nº8.078/90) assegura como direitos básicos, o acesso à informação adequada e clara, a proteção contra práticas abusivas e a facilitação da defesa de seus direitos. Portanto, restringir o direito do consumidor a meios acessíveis de pagamento, impõe uma barreira que pode leva-lo à inadimplência ou ainda a ter seus dados confiados à terceiros para que consiga manter serviços essenciais como água e energia eletreica.

Vale frisar que este projeto não pretende excluir o método de pagamento por qr code, somente garantir que o código de barras permaneça para que o consumidor possa optar.

Este pleito foi recebido através dos representantes dos empresários de lotéricas do Estado de Mato Grosso, onde restou constatado a dificuldades de certos grupos da população no pagamento via qrcode e que este empecilho tem gerado grandes transtornos para o comércio e sociedade.

Desta feita, apresentada as razões deste projeto de lei, contamos e aguardamos a aprovação do mesmo"

Posteriormente, a iniciativa de Lei em tela foi encaminha a esta Comissão para emitir Parecer quanto ao mérito.

É o relatório.

II - ANÁLISE

Núcleo Social

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.

O Projeto de Lei nº 1413/2025, de iniciativa parlamentar, insere-se no contexto das políticas públicas voltadas à proteção do consumidor e à efetivação dos direitos fundamentais



Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte 20° LEGISLATURA - 01/02/2023 A 31/01/2027

NÚCLEO ECONÔMICO FLS 0 RUB MS

à dignidade da pessoa humana, à informação e à inclusão social e digital, ao assegurar aos consumidores do Estado de Mato Grosso o direito de receber faturas, boletos e contas de consumo emitidos por concessionárias e permissionárias de serviços públicos com código de barras impresso, bem como a opção de recebimento em meio físico, sem custo adicional. A proposição legislativa revela-se como instrumento de garantia de acesso aos servicos essenciais. tais como energia elétrica, água e saneamento, prevenindo situações de exclusão decorrentes da crescente digitalização das formas de pagamento.

No cenário atual, observa-se uma tendência generalizada de substituição dos tradicionais meios de cobrança (a exemplo das faturas com código de barras) por sistemas digitais de pagamento, notadamente o PIX e o OR Code. Embora tais inovações representem avanço tecnológico e facilitem transações financeiras para parcela da população, há de se reconhecer que nem todos os consumidores possuem igual capacidade de adaptação ou acesso a tais instrumentos digitais, o que acarreta uma forma indireta de discriminação. O projeto em análise, portanto, emerge como resposta legítima e necessária para resguardar o direito de escolha do consumidor e evitar a marginalização digital de grupos vulneráveis, especialmente idosos, pessoas com baixo letramento digital e cidadãos residentes em regiões com limitado acesso à internet ou infraestrutura tecnológica.

A matéria encontra respaldo direto nos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana (art. 1°, III, da CF/88), da igualdade (art. 5°, caput) e da função social das concessões de servico público (art. 175 da CF/88), que impõem ao Estado e às entidades delegatárias o dever de promover serviços adequados, acessíveis e compatíveis com a realidade socioeconômica da população. Ademais, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em seus artigos 6º, incisos II, III e IV, consagra como direitos básicos do consumidor a educação e informação adequadas, a proteção contra práticas abusivas e a facilitação da defesa de seus direitos, o que inclui a garantia de que os meios de pagamento e acesso às faturas sejam compreensíveis, acessíveis e seguros.

Deve-se destacar, ainda, que o objetivo do projeto não é obstaculizar ou suprimir as ferramentas digitais de pagamento, mas sim assegurar a coexistência equilibrada entre inovação e inclusão, permitindo que o avanço tecnológico ocorra de maneira democrática e socialmente responsável. Ao garantir a presença do código de barras impresso e a possibilidade de recebimento de faturas físicas, a proposta visa evitar que a modernização das relações de consumo se traduza em exclusão, reafirmando o papel do Estado como agente regulador que deve harmonizar os interesses econômicos, tecnológicos e sociais.

A proposição também reflete uma demanda concreta da sociedade civil, notadamente de segmentos empresariais e comunitários que identificam, na prática cotidiana, as dificuldades enfrentadas por consumidores que não dominam o uso de dispositivos móveis ou ferramentas digitais de pagamento. A manifestação dos representantes das casas lotéricas do Estado de Mato

Núcleo Social

TELEFONES:



Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte 20° LEGISLATURA - 01/02/2023 A 31/01/2027



Grosso evidencia o impacto social dessa exclusão, uma vez que tais estabelecimentos historicamente funcionam como canais tradicionais e acessíveis de arrecadação de contas, cumprindo relevante papel social na intermediação de pagamentos, especialmente em municípios do interior e comunidades de menor infraestrutura tecnológica.

Desse modo, o Projeto de Lei nº 1413/2025 revela-se de inegável interesse público, na medida em que busca preservar um direito elementar do consumidor (o direito de escolha) dentro de uma conjuntura em que a modernização dos serviços públicos, embora louvável, tem ocasionado efeitos colaterais de exclusão e desigualdade social. A análise meritória da proposição demonstra que sua finalidade não é se opor à inovação tecnológica, mas, sim, assegurar que o processo de digitalização não seja excludente, resguardando a pluralidade de meios para que o cidadão exerça plenamente seus direitos de consumidor e mantenha o acesso aos serviços públicos essenciais.

A pertinência e oportunidade da medida encontram justificativa concreta no cotidiano de inúmeros consumidores que, em razão da ausência de familiaridade e com plataformas digitais, da falta de dispositivos eletrônicos adequados ou da precariedade de conexão à internet, encontram obstáculos reais no simples ato de pagar suas contas mensais. A substituição abrupta e exclusiva dos boletos tradicionais por faturas digitais com QR Code, além de desconsiderar a diversidade socioeconômica da população, cria situações em que o consumidor é compelido a recorrer a terceiros para efetivar pagamentos, muitas vezes mediante cobrança de valores adicionais. Tal prática, além de transferir riscos, fere a boa-fé e o equilíbrio nas relações de consumo, ao impor uma dependência indevida e insegura para o exercício de um direito básico: o de manter em dia o pagamento dos serviços de energia, água e outros de natureza essencial.

Em relação a política pública de consumo, o mérito do projeto é igualmente reforçado pelo fato de que o direito à informação acessível e clara, consagrado no art. 6°, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, não se restringe ao conteúdo das mensagens transmitidas, mas também aos meios pelos quais essas informações e instrumentos são disponibilizados. Assim, quando o consumidor é privado da possibilidade de receber a fatura física ou o código de barras impresso, há violação indireta desse direito, pois a forma digital exclusiva se converte em barreira de acesso. É nesse sentido que o mérito da proposição se mostra de extrema relevância, ao propor um reequilíbrio entre inovação e acessibilidade, adequando os meios tecnológicos às múltiplas realidades sociais e econômicas do Estado de Mato Grosso.

Outro ponto de destaque é sua dimensão inclusiva e protetiva, pois ao assegurar a impressão do código de barras e o recebimento em meio físico mediante solicitação, o projeto concretiza valores como a solidariedade e a universalidade do acesso aos serviços essenciais, princípios estes que norteiam o funcionamento das concessionárias e permissionárias de serviço público. A manutenção do código de barras impresso não representa retrocesso tecnológico, mas instrumento de garantia de cidadania e segurança jurídica nas relações de consumo, uma

Núcleo Social



Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte 20º LEGISLATURA - 01/02/2023 A 31/01/2027

NÚCLEO ECONÔMICO FLS 10

vez que impede que o consumidor dependa exclusivamente de aplicativos, câmeras de celular ou sistemas digitais que, muitas vezes, estão fora de seu alcance.

A relevância da proposição reside, igualmente, nos aspectos econômico-sociais. O retorno, ainda que facultativo, da fatura impressa com código de barras contribui para fortalecer os canais de arrecadação, como as casas lotéricas e correspondentes bancários, que desempenham papel relevante no Estado funcionando como extensão prática da rede de serviços públicos. Trata-se, portanto, de medida que promove circulação de recursos dentro da economia local, incentiva o pequeno comércio e reduz a exclusão financeira, especialmente nas localidades onde o acesso à tecnologia digital ainda é limitado.

Além disso, observa-se a harmonia com os princípios de transparência e eficiência nas relações de consumo, evitando que o avanço tecnológico seja utilizado como meio de restrição de direitos. A liberdade de escolha do consumidor constitui elemento essencial da boa-fé objetiva e da confiança nas relações de consumo, fundamentos sem os quais não se sustenta a legitimidade das concessionárias na prestação de serviços públicos. Ao garantir essa liberdade, o projeto fortalece a reciprocidade e o equilíbrio entre consumidor e fornecedor, preservando o caráter público e social dos serviços prestados.

Destarte, o instrumento normativo em analise apresenta-se como proposição justa, razoável e socialmente necessária, pois responde a uma realidade prática observada no cotidiano mato-grossense, em que a tecnologia, embora benéfica, não pode servir de obstáculo ao exercício pleno da cidadania. Ao assegurar mecanismos alternativos de pagamento, a medida reforça o compromisso com uma sociedade inclusiva, plural e participativa, promovendo o respeito à diversidade de condições e capacidades dos consumidores do Estado.

Nesse contexto, o Projeto de Lei nº 1413/2025 adquire relevo especial ao se inserir no conjunto das políticas públicas voltadas à tutela efetiva dos direitos do consumidor e à promoção da inclusão social. A iniciativa representa uma resposta concreta às transformações tecnológicas que, embora inevitáveis, não podem ser conduzidas de forma a aprofundar as desigualdades preexistentes entre consumidores plenamente conectados e aqueles que, por diversas razões, permanecem à margem do universo digital. Ao garantir o acesso aos meios tradicionais de pagamento, o projeto reafirma o papel do Estado como agente regulador das relações de consumo, assegurando que a inovação caminhe lado a lado com a acessibilidade, o respeito à dignidade humana e a preservação dos direitos adquiridos.

Importa destacar que a discussão em torno da manutenção do código de barras e da fatura física não é isolada, mas vem sendo objeto de atenção crescente em diversos Estados da Federação e no âmbito de entidades de defesa do consumidor. A temática tem sido abordada em matérias jornalísticas e estudos recentes, os quais apontam para o aumento das reclamações e dificuldades enfrentadas por consumidores idosos ou de baixa renda diante da imposição de

Núcleo Social



Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte 20° LEGISLATURA -- 01/02/2023 A 31/01/2027

<u>sistemas de pagamento exclusivamente digitais</u>. Esse cenário demonstra a <u>urgência da regulação legislativa</u> para mitigar práticas que, embora revestidas de modernidade, acabam se convertendo em barreiras ao exercício dos direitos fundamentais de consumo.

LEI OBRIGA EMPRESAS A OFERECEREM PAGAMENTO POR CÓDIGO DE BARRAS NA PB .

Na edição deste sábado (11) do Diário Oficial do Estado da Paraíba, foi publicada a Lei Nº 13.220, datada de 10 de maio de 2024, de autoria do Deputado Adriano Galdino, que estabelece a obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços, fornecedoras de produtos ou instituições financeiras disponibilizarem a opção de pagamento por código de barras em todas as faturas enviadas aos consumidores.

De acordo com a legislação, o código de barras deverá ser de fácil leitura e interpretação, garantindo ao consumidor a realização do pagamento de forma segura e eficaz. A norma também se estende às permissionárias e concessionárias que prestam serviços públicos no Estado da Paraíba.

Nos casos de faturas eletrônicas, o código de barras deverá ser gerado e apresentado de forma clara e acessível ao consumidor, seja por meio de aplicativos, websites ou outros meios eletrônicos de acesso. Além disso, as empresas serão obrigadas a fornecer informações claras e precisas sobre como efetuar o pagamento utilizando o código de barras, incluindo instruções sobre os canais de pagamento disponíveis, prazos e eventuais custos adicionais.

O descumprimento da lei acarretará penalidades progressivas, que incluem advertência e multa, cujo valor será estipulado entre 50 (cinquenta) e 200 (duzentas) Unidades Fiscais de Referência da Paraíba (UFR-PB). A multa será reaplicada continuamente até a efetiva adequação à legislação.

A fiscalização, apuração de denúncias e autuação por descumprimento da lei serão realizadas pelos órgãos de Proteção ao Consumidor (PROCON), tanto municipal quanto estadual, sem prejuízo da atuação conjunta ou independente do Ministério Público e demais órgãos de controle.

Por CARLOS ROCHA Publicado em 12/05/2024 13:00

De igual forma, a proposta se projeta sobre o campo da segurança nas relações de consumo, considerando que a substituição integral dos boletos físicos por sistemas digitais ampliou a exposição dos consumidores a riscos de golpes e fraudes eletrônicas. Diversas reportagens e estudos técnicos têm demonstrado que consumidores com pouca familiaridade digital se tornam alvos fáceis de práticas fraudulentas, especialmente no ambiente online, em que falsos boletos e QR Codes adulterados circulam com frequência. Nesse sentido, o projeto contribui para aumentar a segurança e a confiabilidade das transações, permitindo ao consumidor optar por um meio físico tradicional, cuja rastreabilidade e controle são mais seguros.

PROCON ESTADUAL ALERTA CONSUMIDORES A TEREM CUIDADO AO PAGAREM CONTAS QUE CONTENHAM QR CODE

Núcleo Social

TELEFONES:



Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte 20° LEGISLATURA -- 01/02/2023 A 31/01/2027

NÚCLEO **ECONÔMICO**

Campo Grande (MS) - Estelionatários e outras pessoas desonestas estão se especializando e se aperfeicoando na aplicação de fraudes causando prejuízos aos consumidores quando do pagamento de boletos ou faturas. A Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor - Procon/MS tem recebido denúncias de elevado número de falsificações de faturas de concessionárias com a substituição do QR Code, inserido no documento como forma de facilitar o pagamento, principalmente utilizando Pix para quitação.

Consumidores têm procurado o órgão integrante da Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho - Sedhast dando conta de que os bandidos substituem a fatura colocada nas caixas de correspondência com a aplicação de QR Code e direcionado a outra conta que não a da concessionária e, com isso, o consumidor acredita ter pago pelo consumo quando, na realidade, encaminhou o valor para pessoas que nada têm a ver com o destinatário real do pagamento e, com isso, termina por ficar no prejuízo correndo o risco de ter o fornecimento do serviço suspenso.

Diante disso o superintendente do Procon Estadual, Marcelo Salomão, orienta as pessoas a terem o máximo de atenção quando forem realizar pagamento utilizando o Pix. "Antes de concluir a operação, verifique qual o destinatário daquela transferência. É a forma de não correr risco de prejuízos".

Waldemar Hozano - Assessoria de Comunicação - Procon/MS

Foto: Procon/MS - Categorias :Geral

A preservação do ecossistema econômico-social, intrinsecamente vinculado às casas lotéricas e aos correspondentes bancários, impõe-se como medida de relevância pública, dada a crucial função social que estas entidades desempenham ao promover a inclusão financeira de parcelas da população de baixa renda.O decréscimo no volume de transações e pagamentos presenciais, advindo da potencial supressão do código de barras e consequente eliminação da fatura física, ocasiona impacto deletério direto sobre a sustentabilidade econômica desses estabelecimentos, comprometendo a renda dos microempresários e a capilaridade da oferta de servicos essenciais em regiões de infraestrutura digital incipiente.

Destarte, a permanência do documento físico, longe de configurar um anacronismo, afigura-se como instrumento de fortalecimento da economia local e de salvaguarda de postos de trabalho. Assegura, ademais, a circulação financeira em comunidades remotas, ratificando o compromisso estatal com o princípio da justiça social e com a promoção do desenvolvimento equilibrado do território nacional.

A proposta, portanto, não apenas atende à lógica da proteção individual do consumidor, mas também reforça o interesse coletivo e a função social do consumo, ao reconhecer que a prestação de serviços públicos essenciais deve estar ancorada em princípios de universalidade e continuidade. O acesso a água, energia e saneamento é condição indispensável para o exercício de outros direitos fundamentais, e qualquer obstáculo que possa impedir o pagamento regular dessas contas atinge, de modo desproporcional, as camadas mais vulneráveis da população. Assim, sob a perspectiva do mérito, o projeto em exame consagra uma visão

Núcleo Social



Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte 20* LEGISLATURA - 01/02/2023 A 31/01/2027

FLS 13

NÚCL FO

humanista e solidária da política de consumo, reafirmando o dever do poder público de assegurar igualdade material e efetividade na fruição dos serviços básicos.

É pertinente observar também que a proposição reforça a efetividade da Política Estadual de Defesa do Consumidor, fortalecendo os instrumentos de atuação dos órgãos de proteção, como o PROCON. A aprovação da medida trará suporte normativo a tais órgãos, permitindo intervenções mais precisas e eficientes para assegurar o cumprimento do direito de escolha e o respeito às práticas de cobrança acessíveis. Dessa forma, o projeto se integra à lógica do aprimoramento institucional das políticas públicas de defesa do consumidor, fomentando o equilíbrio entre inovação, regulação e proteção social.

Portanto, a medida tem potencial para restabelecer a confiança do consumidor na prestação dos serviços públicos essenciais, ao garantir previsibilidade e transparência na emissão das faturas. O cidadão, ao poder escolher a forma de recebimento e de pagamento, sente-se respeitado em sua autonomia e amparado pela legislação estadual, o que contribui para a melhoria da relação entre usuários e concessionárias. Esse fortalecimento da confiança social é elemento indispensável para a estabilidade das relações de consumo e para o próprio desenvolvimento das políticas públicas de atendimento ao cidadão, uma vez que a segurança nas transações constitui valor jurídico tutelado pelo ordenamento.

Em vista da importância das medidas propostas e da relevância para a proteção dos direitos dos consumidores no Estado de Mato Grosso, este parecer é favorável à aprovação do Projeto de Lei, considerando que ele atende aos princípios da dignidade da pessoa humana, da transparência e da responsabilidade das empresas prestadoras de serviços essenciais. O projeto representa um avanço no combate a falhas na prestação de serviços e na defesa dos interesses dos consumidores, sendo fundamental para garantir um ambiente de consumo mais justo e equilibrado.

Por fim, esta Relatoria sugere que a proposta em tela prossiga nesta Douta Casa Legislativa e seja acolhida pelo ordenamento jurídico, face à demonstração nos autos de proeminente oportunidade, conveniência e relevância social.

É o parecer.

III - VOTO DO RELATOR

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 1413/2025, de autoria do Deputado Deputado Dr. João.

Sala das Comissões, em 15 de gutulro

de 2025.



Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte

NÚCLEO ECONÔMICO

FLS 14

RUB MQ

IV – FICHA DE VOTAÇÃO

20* LEGISLATURA - 01/02/2023 A 31/01/2027

Projeto de Lei nº 1413/202	25 - Parecer nº 77/2025
Reunião da Comissão em:	15 / 10 /2025.
Presidente: Deputado Estad	ual FAISSAL
Relator(a) Deputado(a):	Valdir Barrona

VOTO DO RELATOR

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 1413/2025, de autoria do Deputado Dr. João.

Posição na Comissão	Identificação do Deputado
RELATOR(A) Deputado(a):	Valdin Barranco

MEMBROS TITULARES		
DEPUTADO FAISSAL		
DEPUTADO VALDIR BARRANCO	(A) Ar	
DEPUTADO CHICO GUARNIERI	M	
DEPUTADO JUCA DO GUARANÁ		
DEPUTADO SEBASTIÃO REZENDE	1 de la companya della companya della companya de la companya della companya dell	

MEMBROS SUPLENTES		
DEPUTADO ELIZEU NASCIMENTO		
DEPUTADO WILSON SANTOS	O I I	
DEPUTADO GILBERTO CATTANI	(http://www.	
DEPUTADO DR. JOÃO		
DEPUTADO EDUARDO BOTELHO		

Núcleo Social

(65) 3313-6915