



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte - CDCC



Parecer nº 24/2019/CDCC

Dispõe sobre a obrigatoriedade das operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, as operadoras de TV por assinatura e as operadoras de internet a divulgarem e manterem estabelecimento físico para atendimento presencial ao consumidor

Autor: Deputado Paulo Araújo.

Relator: Deputado

ULYSSES MORAES.

I - Relatório

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei nº 379/2019, de autoria do Deputado Paulo Araújo, conforme ementa acima.

A presente iniciativa foi recebida e registrada pela Secretaria de Serviços Legislativos no dia 03/04/2019, sendo colocada em pauta no dia 09/04/2019, Tendo seu devido cumprimento, foi encaminhada ao Consultor Técnico-Jurídico da Mesa no dia 16/04/2019. Após, foi encaminhada para esta comissão no dia 24/04/2019 para emissão de parecer, tudo conforme as folhas nº 02 e 03 verso.

Em sua justifica o autor alega que o atendimento precário prestado, em todo o País, pelas empresas de telefonia, fixa ou móvel, sobretudo pela falta de escritórios próprios para atendimento a problemas de toda ordem, viola o respeito e a dignidade dos consumidores.

É o relatório.



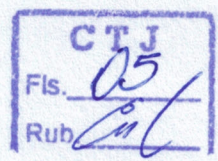
ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte - CDCC



II - Análise

Compete a esta Comissão, enunciar parecer a todos os projetos que abordem os temas contidos no artigo 369, inciso X, alíneas “a” a “i”, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso.

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

Conforme pesquisas realizadas acerca da matéria, tanto na rede mundial quanto na rede local da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, 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 cumpre os requisitos necessários para análise de mérito por esta Comissão.

Pela breve leitura do texto constante na ementa do Projeto em tela já averiguamos a presença de relevante interesse social.

O Projeto em tela objetiva dispor sobre a obrigatoriedade das operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, as operadoras de TV por assinatura e as operadoras de internet a divulgarem e manterem estabelecimento físico para atendimento presencial ao consumidor.

Praticamente todo cidadão brasileiro que usufrua dos serviços de telefonia, TV por assinatura e internet já passou por dificuldades na relação consumerista entabulada com os prestadores destes serviços.

Um dos maiores questionamentos é sempre a falta de um lugar físico ou contato pessoal com representações dos prestadores de serviços, que quase sempre só permitem aos



ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte - CDCC



consumidores resolverem seus problemas de consumo via atendimento telefônico ou por email. Insta frisar que muitas vezes este atendimento é insatisfatório. Prova disso são as inúmeras ações judiciais propostas contra estes prestadores de serviços por mau atendimento ou indevida prestação dos serviços contratados.

Assim sendo, o presente projeto de lei ao obrigar a instalação de estabelecimento físico em cada cidade onde estes prestadores atuem, melhora a relação entre consumidor e fornecedor, que poderá contar com um lugar onde realmente possa ver atendidas suas reclamações, sem o infundável protelamento que ocorre no atendimento via telefone ou email.

O consumidor brasileiro exige respeito, e é isso que o presente projeto de lei vem trazer.

Diante do todo exposto, resta claro o interesse social na positivação do mesmo, nele se transfundindo a vontade popular e se consubstanciando as exigências do bem comum, devendo, portanto, o Poder Legislativo Estadual buscar meios que visem proteger os consumidores.

É o parecer.

II – Voto do Relator

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 379/2019, de autoria do Deputado Paulo Araújo.

Sala das Comissões, em 21 de MAIO de 2019.



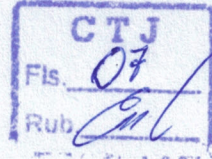
ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte - CDCC



IV – Ficha de Votação

Projeto de Lei nº 379/2019 - Parecer nº 24/2019.
Reunião da Comissão em <u>21 / 05 / 2019</u>
Presidente: Deputado <u>Ulysses MORAES.</u>
Relator: <u>Deputado Ulysses MORAES.</u>

Voto Relator
Pelas razões expostas, quanto ao mérito , voto pela aprovação do Projeto de Lei nº 379/2019, de autoria do Deputado Paulo Araújo.

Posição na Comissão	Identificação do(a) Deputado(o)
Relator	
Membros	