



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 72/2020/CCJR

Referente ao Projeto de Lei n.º 379/2019 que “Dispõe sobre 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

*Dr. Eusebio*

### I - Relatório

A presente iniciativa foi recebida e registrada pela Secretaria de Serviços Legislativos no dia 03/04/2019, sendo colocada em segunda pauta no dia 27/08/2019, tendo seu devido cumprimento no dia 04/09/2019, após foi encaminhada para esta Comissão e nela aportando no dia 06/09/2019, tudo conforme as folhas n.º 02 e 07v.

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei n.º 379/2019, de autoria do Deputado Paulo Araújo, conforme ementa acima.

Em justificativa o Autor informa:

*“Sabedores que somos de que todos os cidadãos precisam de respeito e dignidade, é relevante falar sobre 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 a ordem, que ocorrem o tempo todo. Destaque-se o fato de que os consumidores e clientes precisam de atendimentos que muitas vezes não podem ser prestados através de call centers, com atendentes que, em muitos casos, não estão adequadamente preparados para oferecer respostas ou soluções. A verdade é que, embora as empresas venham buscando modernizar seus sistemas de atendimento, bem se vê que as investidas nesse sentido têm se mostrado insuficientes, haja vista o fato de o recorde de reclamações no Procon, em todo o País, pertencer a essas empresas e seus serviços. Nas cidades com número significativo de habitantes, significativo também é o aumento, ano a ano, do número de usuários de telefones, o que se configura como grande avanço para o Brasil. A expansão desses serviços é, sem a menor dúvida, um grande passo para o crescimento e desenvolvimento nacional. Entretanto, os transtornos que o atendimento on-line encerra são responsáveis por grandes incômodos para a população em geral, que não tem a quem recorrer quando da ocorrência de*





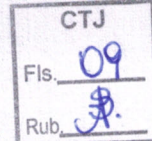
ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora

Núcleo CCJR

Comissão de Constituição, Justiça e Redação



*problemas, que são muito comuns. Com a reabertura de escritórios para atendimento direto ao consumidor, esses problemas seriam bem menores, pois haveria uma resposta mais imediata para o cliente, que desempenha o papel fundamental no crescimento da economia. Outro aspecto importante é que, com a demissão e dispensa de funcionários sob a alegação de modernidade no atendimento, as empresas de telefonia desobedecem a regulamentos da Anatel, que determinam o “atendimento pessoal, interativo, diuturno e gratuito aos consumidores/usuários”, assim como ao Código de Defesa do Consumidor. Destaque-se ainda o fato de que o Ministério Público tem proposto ações civis públicas em diversos estados contra as empresas que vêm violando os direitos dos consumidores e usuários forçados a se submeter aos atendimentos eletrônicos. Este projeto de lei tem o objetivo de desencadear uma série de ações que estamos e vamos continuar adotando em prol dos cidadãos, a fim de garantirmos o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor.*

(...).”

O projeto foi encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, a qual exarou parecer de mérito favorável à aprovação, tendo sido aprovado em 1.<sup>a</sup> votação pelo Plenário em 21/08/2019.

Posteriormente à Comissão de Constituição, Justiça e Redação para emitir parecer quanto a legalidade e constitucionalidade.

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 possui a finalidade de dispor sobre 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.

O artigo 1.<sup>a</sup> da proposição assim estabelece:

*Art. 1º – Ficam obrigadas as 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 em cada cidade, na qual presta serviços, no Estado de Mato Grosso para atendimento presencial do consumidor.*





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

§ 1º – O atendimento presencial que permita o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços em oferta ou promoção.

§ 2º – O endereço comercial físico deverá constar no sítio eletrônico das operadoras, no contrato de prestação de serviços em local em destaque e de fácil visualização e na conta enviada ao consumidor via e-mail ou para sua residência, e ainda com todas as informações necessárias para sua fácil localização e contato.

§ 3º – O estabelecimento físico funcionará como posto de atendimento ao consumidor e será instalado na proporção 01 (um) para cada 50.000 (cinquenta mil) habitantes em cada cidade, na qual presta serviços, no Estado de Mato Grosso.

(...).”

Preliminarmente, verifica-se que a mesma adentra na regulamentação de serviços de telecomunicações, estabelecendo obrigações, o que somente seria lícito à legislação federal, posto que compete privativamente à União legislar sobre telecomunicações, conforme se observa do artigo 22, inciso IV, da Constituição Federal:

*Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:*

...

*IV - águas, energia, informática, telecomunicações e radiodifusão; (grifos nosso).*

Nesse sentido, foi editada a Lei Federal n.º 9.472/1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador (Agência Nacional de Telecomunicações), enfatizando a competência administrativa da União para tratar da matéria, senão vejamos:

*“Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.*

*Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.”*

Ainda, o Supremo Tribunal Federal, ao julgar a ADI: 5725 PR - a Lei n.º 18.909/2016 do Estado do Paraná – semelhante a proposição em análise - manifestou pela inconstitucionalidade da norma, com fundamento de que a matéria é de competência legislativa da União, ressaltou que já afirmou a inconstitucionalidade de normas estaduais e distritais que impunham obrigações às concessionárias de telefonia, conforme ementa:

**AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. DIREITO CONSTITUCIONAL. LEI 18.909/2016 DO ESTADO DO PARANÁ. INSTITUIÇÃO DE OBRIGAÇÃO PARA AS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DE MANTEREM ESCRITÓRIOS**





ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora

Núcleo CCJR

Comissão de Constituição, Justiça e Redação

*REGIONAIS E REPRESENTANTES LEGAIS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL DE CONSUMIDORES EM CIDADES COM POPULAÇÃO SUPERIOR A 100 (CEM) MIL HABITANTES, BEM COMO DE DIVULGAÇÃO DOS CORRESPONDENTES ENDEREÇOS FÍSICOS NO SÍTIO ELETRÔNICO DAS OPERADORAS, NO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E NAS FATURAS ENVIADAS AOS USUÁRIOS. INCONSTITUCIONALIDADE FORMAL. COMPETÊNCIA PRIVATIVA DA UNIÃO PARA LEGISLAR SOBRE TELECOMUNICAÇÕES. (ARTIGO 22, IV, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL). AFASTAMENTO DA COMPETÊNCIA CONCORRENTE DO ESTADO-MEMBRO PARA LEGISLAR SOBRE CONSUMO (ARTIGO 24, V E VIII, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL). USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS CUJO REGIME GUARDA DISTINÇÃO COM A FIGURA DO CONSUMIDOR (ARTIGO 175, PARÁGRAFO ÚNICO, II, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL). AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE CONHECIDA E JULGADO PROCEDENTE O PEDIDO. 1. Serviços públicos de telecomunicações (artigos 21, XI, e 22, IV) são regulados privativamente pela União, que ostenta competência legislativa e administrativa para a sua disciplina e prestação, à luz do sistema federativo instituído pela Constituição Federal. 2. A Lei 18.909/2016 do Estado do Paraná instituiu obrigação para as empresas concessionárias de serviços de telecomunicações de manterem escritórios regionais e representantes legais para atendimento presencial de consumidores em cidades com população superior a 100 (cem) mil habitantes, bem como de divulgação dos correspondentes endereços físicos no sítio eletrônico das operadoras, no contrato de prestação de serviços e nas faturas enviadas aos usuários. 3. A proteção do consumidor não legitima a eventual competência dos estados-membros para legislar sobre normas aplicáveis aos prestadores de serviços de telecomunicações, ainda que a pretexto de proteção consumerista ou da saúde dos usuários. Precedentes: ADI 5.253, Rel. Min. Dias Toffoli, Plenário, DJe de 01/08/2017; ADI 4.861, Rel. Min. Gilmar Mendes, Plenário, DJe de 01/08/2017; ADI 4.477, Rel. Min. Rosa Weber, Plenário, DJe de 31/05/2017; ADI 2.615, Rel. Min. Eros Grau, Rel. p/ acórdão Min. Gilmar Mendes, DJe de 18/05/2015; ADI 4.478, Rel. Min. Ayres Britto, Rel. p/ acórdão Min. Luiz Fux, DJe de 29.11.2011. 4. In casu, inexistente o suposto respaldo para o diploma impugnado na competência concorrente dos estados-membros para dispor sobre direito do consumidor (artigo 24, V e VIII, da Constituição Federal), cuja interpretação não pode conduzir à frustração da teleologia das normas que estabelecem as competências privativas da União. O consumidor e o usuário de serviços públicos ostentam regimes jurídicos diversos, pois o regime jurídico deste último, além de informado pela lógica da solidariedade social (artigo 3º, I, da Constituição Federal), encontra sede específica na cláusula direitos dos usuários, prevista no artigo 175, parágrafo único, II, da Constituição Federal, enquanto o primeiro subsume-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor. 5. Ação direta conhecida e julgado procedente o pedido, para declarar a inconstitucionalidade da Lei 18.909/2016 do Estado do Paraná.*

*(STF - ADI: 5725 PR - PARANÁ 0006022-92.2017.1.00.0000, Relator: Min. LUIZ FUX, Data de Julgamento: 06/12/2018, Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJe-271 18-12-2018)*





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. 12  
Rub. 1

Destaca-se ainda, o fato de que a norma do Estado do Paraná previa a manutenção do estabelecimento físico nas cidades com população acima de 100 (cem) mil habitantes, enquanto que a proposição prevê a instalação e manutenção nas cidades acima de 50 (cinquenta) mil habitantes.

No cumprimento da competência Constitucional a União editou a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, dispondo sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais.

No art. 1º a Lei assim estabelece:

*Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.*

*Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.*

A Lei supramencionada reforça a competência constitucional da União para tratar da matéria, tanto no aspecto legislativo, quando no aspecto administrativo.

Desta forma, podemos avaliar que a propositura afronta normas Constitucionais e Infraconstitucionais.

É o parecer.

### III – Voto do Relator

Diante do exposto, onde se evidencia a **inconstitucionalidade e ilegalidade**, voto **contrário** a **aprovação**, do Projeto de Lei n.º 379/2019, de autoria do Deputado Paulo Araújo.

Sala das Comissões, em 15 de 08 de 2020.





**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 – Ficha de Votação**

Projeto de Lei n.º 379/2019 – Parecer n.º 72/2020
Reunião da Comissão em 15 / 08 / 2020
Presidente: Deputado Delmar Dal Bosco
Relator: Deputado OR. Eugênio

Voto Relator  
 Diante do exposto, onde se evidencia a **inconstitucionalidade e ilegalidade**, voto **contrário** a **aprovação**, do Projeto de Lei n.º 379/2019, de autoria do Deputado Paulo Araújo.

Posição na Comissão	Identificação do Deputado
Relator	
Membros	





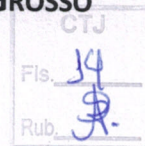
**ALMT**  
Assembleia Legislativa

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:	55ª Reunião Extraordinária
Data/Horário:	15/09/2020 08h00min
Proposição:	PROJETO DE LEI N.º 379/2019
Autor:	Deputado Paulo Araújo

### 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 SUPLENTE				
WILSON SANTOS				
XUXU DAL MOLIN				
JANAINA RIVA				
ULYSSES MORAES				
FAISSAL				
SOMA TOTAL	4	1		
<b>RESULTADO FINAL:</b> Matéria relatada pelo Deputado Dr Eugênio, com parecer CONTRÁRIO, tendo o Deputado Dilmar Dal Bosco proferido leitura da matéria presencialmente, em face a ausência do relator. Votaram com o relator o Deputado Dilmar Dal Bosco, presencialmente, e os Deputados Sebastião Rezende e Silvio Fávero por meio de videoconferência. Votou contra o relator o Deputado Ludio Cabral, sendo a propositura aprovada com parecer CONTRÁRIO.				

*Waleska Cardoso*

**Waleska Cardoso**

Consultora Legislativa/Núcleo CCJR