



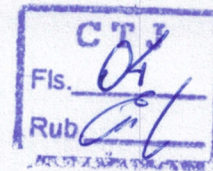
ESTADO DE MATO GROSSO

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 8/2019/CDCC

Referente ao PL 82/2018 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

JOÃO BATISTA

I - Relatório

A presente iniciativa foi recebida e registrada pela Secretaria de Serviços Legislativos no dia 12/02/2019, sendo colocada em pauta no dia 19/02/2019. Tendo seu devido cumprimento, foi encaminhada ao Consultor Técnico-Legislativo no dia 27/02/2019. Após, foi encaminhada para esta comissão no dia 18/03/19, tudo conforme as folhas nº 02 e 03/verso.

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei nº 82/2019, de autoria do Deputado Valdir Barranco, conforme ementa acima. No âmbito desta Comissão, esgotado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ou substitutivo.

Segundo o projeto de lei, as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura ficarão compelidas a emitirem para o correio eletrônico do cliente ou endereço do mesmo, independente de solicitação, as conversas mediante Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC ou mediante do Serviço de atendimento via internet – Fale Conosco, tratando-se de reclamação do cliente ou oferta de serviços pelas concessionárias.

Para a finalidade acima descrita, deverá a concessionária ter sempre que vincular o número do protocolo adequado a cada atendimento ao CPF ou CNPJ do assinante. Tratando-se de transferência de ligação telefônica a outro atendente competente para solução definitiva da demanda, se o primeiro atendente não tenha essa incumbência, a concessionária executará a determinação do artigo 1º da proposta para todos os outros atendimentos seguintes.

Caso não seja cumprido o proposto pelo projeto de lei, a concessionária ficará sujeita ao pagamento de multa equivalente a 100 (cem) UPF/MT – (Unidade Padrão do Estado do Mato Grosso), por dia, destinada ao Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor – FEPROCON, aplicada em dobro, ocorrendo reincidência. As concessionárias dos serviços de telefonia e TV por assinatura devem se adaptar aos termos da lei proposta dentro do prazo de 90 (noventa) dias.



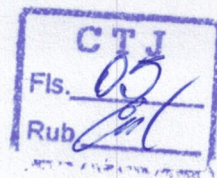
ESTADO DE MATO GROSSO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO

Consultoria Técnico-Legislativa da Mesa Diretora

Núcleo Econômico

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte - CDCC



Em sua exposição justificativa, o autor menciona que a frase "Essa ligação está sendo gravada para sua segurança", é a frase que os consumidores ouve todas as vezes que ligam para as centrais de atendimento das firmas ou serviços de atendimento ao cliente (SAC). A telefonia fixa e móvel, e a TV por assinatura têm sido empregadas para infinitas atividades relacionados ao padrão de vida dos consumidores.

Não obstante a importância do serviço de atendimento ao cliente no cotidiano dos consumidores, a barreira se mostra no momento da necessidade de resolução de problemas, reajustes de planos, oferta de serviços, ou seja, no momento este SAC precisa ser aproveitado.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um sistema tomado por distintas firmas como forma de aquilatar a prestação de serviços e aproximar o cliente das atividades empresariais. Diante dessa proximidade, o SAC finda ainda servindo como portal de queixas dos consumidores descontentes, fazendo com que a firma tome medidas internas para atenuar o nível de aborrecimento.

Uma dessas medidas é a gravação das ligações, para aferir o atendimento e averiguar em quais aspectos a razão comercial pode se aperfeiçoar. Ainda que a legislação assegura o direito de requerer as gravações das conversas efetivadas, percebe-se o tormento quando é preciso demonstrar que informações ou promessas que se recebe dos atendentes não foram cumpridas.

Ainda pior quando não se tem o número do protocolo alusiva à conversa requerida. No tocante à impossibilidade de prover o número de protocolo, essa problema poderia ser resolvida se as conversas com os operadores fossem relacionadas ao código do consumidor ou até mesmo ao número do CPF.

Dessa forma, este projeto de lei pretende garantir que o Código de Defesa do Consumidor seja efetivamente cumprido e que se promova a resolução de problemas de forma mais efetiva e acelerada, como teria que acontecer.

Na sequência do processo legislativo, os autos foram encaminhados a esta Comissão para a emissão de parecer no tocante ao mérito.

É o relatório.

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.



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



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 alusiva 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.

No tocante à análise por mérito, a proposição deve ser avaliada sob três enfoques: oportunidade, conveniência e relevância social.

Percebe-se que o projeto é oportuno, abrangendo os pressupostos de fato e de direito, já mencionados no projeto e neste relatório, ficando manifesto ainda que a iniciativa contempla os pressupostos essenciais, uma vez que é fato relevante que o Legislador determine que as firmas coloquem informações suficientes de sorte a subsidiar o consumidor nas relações comerciais.

O projeto é conveniente porque seu teor jurídico produz um resultado que satisfaz ao interesse público e possui enorme relevância social, ao dar mais subsídios ao consumidor nas suas relações comerciais, o qual não possui informação completa acerca do empreendimento, constituindo a parte mais frágil na relação comercial.

Segundo os princípios do Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 4º “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo

(...)

IV – educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

(...)

V – incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo(...).”

Ficam, assim, evidenciadas as condições necessárias frente a todo exposto e da abalizada exposição justificativa do autor deste projeto de lei, levando a entender ser de suprema importância a posituação da matéria em análise.

É o parecer.



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



III – Voto do Relator

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 82/2019, de autoria do Deputado Valdir Barranco.

Sala das Comissões, em 21 de MAIO de 2019.

IV – Ficha de Votação

Projeto de Lei nº 82/19 - Parecer nº 8/2019
Reunião da Comissão em 21 / 05 / 2019
Presidente: Deputado Ulysses Moraes
Relator: Deputado João Batista

Voto Relator
Pelas razões expostas, quanto ao mérito , voto pela aprovação do Projeto de Lei nº 82/2019, de autoria do Deputado Valdir Barranco.

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