



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 34/2019/CDCC

Referente ao PL 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 em pauta no dia 15/05/2019, Tendo seu devido cumprimento, foi encaminhada ao Consultor Técnico-Jurídico da Mesa no dia 22/05/2019. Após, foi encaminhada para esta comissão no dia 23/05/2019, tudo conforme as folhas nº 02 e 03/verso.

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei nº 508/2019, de autoria do Deputado Romoaldo Júnior, conforme ementa acima.

O presente Projeto de Lei dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular.

“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.

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.

Artigo 4º - Esta lei entra em vigor após 90 (noventa) dias, a contar da data de sua publicação.”.

Após, os autos foram encaminhados a esta Comissão para a emissão de parecer quanto ao mérito.

É o relatório.



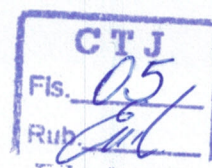
ESTADO DE MATO GROSSO

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 Assembléia 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 Assembléia 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 o tempo máximo de espera para atendimento nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular.

As lojas das operadoras de telefonia terão que atender os consumidores dentro do prazo máximo de 15 minutos nos dias normais e de 30 minutos em véspera de feriados, datas comemorativas e finais de semana.

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

O alto número de queixas dos consumidores evidencia o mau serviço prestado por empresas deste setor. Em sua justificativa o Nobre Parlamentar afirma em sua justificativa que:

“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



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



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

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 508/2019, de autoria do Deputado Romoaldo Júnior.

Sala das Comissões, em 18 de 06 de 2019.

IV – Ficha de Votação

Projeto de Lei nº 508/2019 - Parecer nº 34/2019.
Reunião da Comissão em 18 / 06 / 2019
Presidente: Deputado WYSSÉS MORAES
Relator: DEPUTADO SEBASTIÃO REZENDE.

Voto Relator
Pelas razões expostas, quanto ao mérito , voto pela aprovação do Projeto de Lei nº 508/2019, de autoria do Deputado Romoaldo Júnior.

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