

PROCESSO N.º : 2021005162
INTERESSADO : DEPUTADO HUMBERTO AIDAR
ASSUNTO : Obriga as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura, a enviarem para o e-mail do cliente ou aplicativo de mensagem, independente de solicitação, o histórico e/ou a gravação das conversas com o atendente via telefone ou por meio do serviço de atendimento via internet, na forma que menciona, em todo o Estado de Goiás.

RELATÓRIO

01. Versam os autos sobre o **projeto de lei (nº 235, de 28/04/2021)**, de iniciativa do ilustre Deputado Humberto Aidar, que obriga as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura, a enviarem para o e-mail do cliente ou aplicativo de mensagem, independente de solicitação, o histórico e/ou a gravação das conversas com o atendente via telefone ou por meio do serviço de atendimento via internet, na forma que menciona, em todo o Estado de Goiás.

A **propositura**, em síntese: a) obriga as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura, a enviarem para o e-mail do cliente ou aplicativo de mensagem, independente de solicitação, o histórico da conversa e/ou áudio das conversas realizadas por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC ou por meio do Serviço de atendimento via internet – Fale Conosco, em caso de reclamação do cliente ou oferta de serviços por parte das concessionárias (art. 1º, *caput*); b) prevê que a concessionária deverá sempre vincular o número do protocolo correspondente a cada atendimento ao CPF ou CNPJ do assinante (art. 1º, parágrafo único); c) dispõe que, na hipótese de transferência de ligação telefônica a outro atendente competente para solução definitiva da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição, a concessionária procederá da mesma forma para todos os outros atendimentos seguintes (art. 2º); d) estabelece que o descumprimento da Lei sujeitará a concessionária infratora ao pagamento de multa de 100 (cem) UFR – Unidade Fiscal de Referência, por dia, aplicada em dobro, ocorrendo reincidência (art.



3º); e) prevê cláusula de adequação aos termos da Lei em até 90 (noventa) dias da data de sua publicação. Por fim, o projeto traz cláusula de vigência imediata (art. 5º).

Consoante se extrai da **justificativa** apresentada:

Trata-se de um projeto de lei que estabelece a obrigatoriedade para as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura a enviarem para o e-mail do cliente ou aplicativo de mensagem, independente de solicitação, o histórico da conversa e/ou áudio das conversas realizadas por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC ou por meio do Serviço de atendimento via internet - Fale Conosco, em caso de reclamação do cliente ou oferta de serviços por parte das concessionárias.

"Esta ligação está sendo gravada para sua segurança".

É essa a frase que nós consumidores ouvimos todas as vezes que ligamos para as centrais de atendimento das empresas ou serviços de atendimento ao cliente (SAC). A telefonia tanto fixa como móvel, bem como a TV por assinatura têm sido utilizadas para infinitas atividades, sendo intrinsecamente ligadas ao nosso estilo de vida. Não obstante a importância do serviço de atendimento ao cliente no nosso dia a dia, o entrave se apresenta quando da necessidade de resolução de problemas, reajustes de planos, oferta de serviços; enfim, quando este SAC precisa ser utilizado.

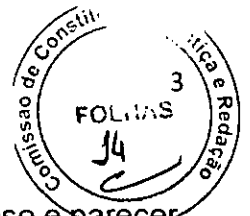
O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um sistema adotado por diversas empresas como forma de melhorar a prestação de serviços e aproximar o cliente das atividades empresariais. Ante tal proximidade, o SAC também acaba servindo como portal de reclamações dos consumidores insatisfeitos, fazendo com que a empresa tenha de tomar medidas internas para diminuir o grau de insatisfação. Uma dessas medidas é a gravação das ligações para avaliar o atendimento e verificar em quais aspectos a empresa pode melhorar.

Embora a legislação nos garanta o direito de solicitar as gravações das conversas realizadas, percebemos o calvário quando precisamos provar que informações ou promessas que recebemos dos atendentes não foram cumpridas. Pior ainda quando não possuímos o número do protocolo referente à conversa solicitada.

Quanto à impossibilidade de fornecer o número de protocolo, essa dificuldade poderia ser solucionada se as conversas com os operadores fossem vinculadas ao código do cliente ou até mesmo ao número do CPF.

Diante de tais fatos, este projeto de lei visa assegurar que o Código de Defesa do Consumidor seja efetivamente cumprido e que se promova a resolução de problemas de forma mais efetiva e rápida, como deve ser.

Assim, fica patente a constitucionalidade da presente proposição por tratar-se de projeto que visa à defesa do consumidor, e nos termos do art. 24, VIII da Constituição Federal compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre direito do consumidor.



Os autos foram encaminhados a esta **Comissão** para análise e parecer, nos termos regimentais.

Essa é a síntese do projeto de lei em pauta.

02. Em primeiro lugar, observa-se que a matéria tratada neste projeto de lei versa sobre disponibilização ao consumidor da gravação das interações entre ele e as concessionárias de telefonia fixa, celular e TV por assinatura, inserida constitucionalmente no âmbito da **competência legislativa concorrente sobre produção e consumo**, nos termos do art. 24, V, da Constituição da República (CRFB), *in verbis*:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal **legislar concorrentemente sobre:**

[...]

V – produção e consumo;

[...].

No âmbito da legislação concorrente, cabe à **União** estabelecer normas gerais e, aos **Estados**, normas suplementares; ainda, **inexistindo lei federal sobre normas gerais**, os Estados estarão legitimados a exercer competência legislativa plena sobre a matéria, para atender a suas peculiaridades, até a **superveniência de lei federal**, consoante estabelecem os parágrafos do artigo retro transcrito:

Art. 24. [...].

§ 1º No âmbito da legislação concorrente, a **competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais**.

§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a **competência suplementar dos Estados**.

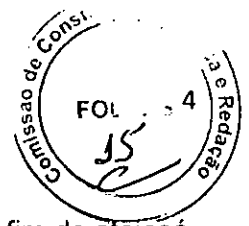
§ 3º Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os **Estados exercerão a competência legislativa plena**, para atender a suas peculiaridades.

§ 4º A **superveniência de lei federal sobre normas gerais** suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário. (grifou-se)

Nesse sentido, o **Supremo Tribunal Federal (STF)** assim elucida:

[...].

O art. 24 da CF compreende competência estadual concorrente não-cumulativa ou suplementar (art. 24, § 2º) e competência estadual concorrente cumulativa (art. 24, § 3º). Na primeira hipótese, existente a lei federal de normas gerais (art. 24, § 1º), poderão os Estados e o DF, no uso da competência suplementar,



preencher os vazios da lei federal de normas gerais, a fim de afeiçoá-la às peculiaridades locais (art. 24, § 2º); na segunda hipótese, poderão os Estados e o DF, inexistente a lei federal de normas gerais, exercer a competência legislativa plena "para atender a suas peculiaridades" (art. 24, § 3º). Sobrevindo a lei federal de normas gerais, suspende esta a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário (art. 24, § 4º). [...]. (STF, Tribunal Pleno, ADI 3.098/SP, Rel. Carlos Velloso, j. em 24/11/2005, grifou-se)

03. No âmbito de sua competência, embora não haja lei nacional a tratar especificamente sobre o assunto, a matéria já se encontra parcialmente disciplinada no âmbito normativo, notadamente pelo **art. 26 da Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)**, que traz o Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), *in verbis*:

Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.

§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o **caput** pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do Consumidor, sem qualquer ônus.

Assim, infere-se que **esta propositura vai além na proteção do consumidor**, ao prever que a gravação seja enviada automaticamente ao consumidor, independentemente de prévia solicitação, e que a concessionária vincule sempre o número do protocolo correspondente a cada atendimento ao CPF ou CNPJ do consumidor, o que se revela legítimo no âmbito da competência concorrente do Estado de Goiás para complementar a legislação federal (CRFB, art. 24, § 2º).

04. Além disso, oportuno destacar que **a jurisprudência mais recente do STF caminha no sentido de conferir maior protagonismo aos Estados-membros em matéria legislação concorrente**, a exemplo das matérias ambiental e consumerista, consoante se infere dos seguintes julgados:



CONSTITUCIONAL. FEDERALISMO E RESPEITO ÀS REGRAS DE DISTRIBUIÇÃO DE COMPETÊNCIA. LEI ESTADUAL 289/2015 DO ESTADO DO AMAZONAS. PROIBIÇÃO DO USO DE ANIMAIS PARA O DESENVOLVIMENTO, EXPERIMENTOS E TESTES DE PRODUTOS COSMÉTICOS, DE HIGIENE PESSOAL, PERFUMES E SEUS COMPONENTES. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE DO ESTADO EM MATÉRIA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL (ART. 24, VI, CF). **NORMA ESTADUAL AMBIENTAL MAIS PROTETIVA, SE COMPARADA COM A LEGISLAÇÃO FEDERAL SOBRE A MATÉRIA. INCONSTITUCIONALIDADE FORMAL. NÃO OCORRÊNCIA. PRECEDENTES. IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO.**

1. As regras de distribuição de competências legislativas são alicerces do federalismo e consagram a fórmula de divisão de centros de poder em um Estado de Direito. Princípio da predominância do interesse.

2. A Constituição Federal de 1988, presumindo de forma absoluta para algumas matérias a presença do princípio da predominância do interesse, estabeleceu, a priori, diversas competências para cada um dos entes federativos – União, Estados-Membros, Distrito Federal e Municípios – e, a partir dessas opções, pode ora acentuar maior centralização de poder, principalmente na própria União (CF, art. 22), ora permitir uma maior descentralização nos Estados-Membros e nos Municípios (CF, arts. 24 e 30, inciso I).

3. A Lei 289/2015 do Estado do Amazonas, ao proibir a utilização de animais para desenvolvimento, experimentos e testes de produtos cosméticos, de higiene pessoal, perfumes e seus componentes, não invade a competência da União para legislar sobre normas gerais em relação à proteção da fauna. Competência legislativa concorrente dos Estados (art. 24, VI, da CF).

4. **A sobreposição de opções políticas por graus variáveis de proteção ambiental constitui circunstância própria do estabelecimento de competência concorrente sobre a matéria.** Em linha de princípio, admite-se que os Estados editem normas mais protetivas ao meio ambiente, com fundamento em suas peculiaridades regionais e na preponderância de seu interesse, conforme o caso. Precedentes.

5. Ação Direta de Inconstitucionalidade conhecida e julgada improcedente. (STF, Tribunal Pleno, ADI 5.996/AM, Rel. Min. Alexandre de Moraes, j. em 15/04/2020, grifou-se)

CONSTITUCIONAL. FEDERALISMO E RESPEITO ÀS REGRAS DE DISTRIBUIÇÃO DE COMPETÊNCIA. **UNIÃO AUTORIZADA A EDITAR NORMAS GERAIS. ART. 13-A, II, DO ESTATUTO DO TORCEDOR. INEXISTÊNCIA DE PROIBIÇÃO GERAL E ABSOLUTA. COMPETÊNCIA CONCORRENTE COMPLEMENTAR DOS ESTADOS (CF, ART. 24, §§ 1º A 4º). LEI 19.128/2017 DO PARANÁ. RAZOABILIDADE NA COMERCIALIZAÇÃO E CONSUMO DE CERVEJA E CHOPE EM ARENAS DESPORTIVAS E ESTÁDIOS, EM DIAS DE JOGO. IDÊNTICO PERMISSIVO NOS GRANDES EVENTOS MUNDIAIS – COPA DO MUNDO DE FUTEBOL DA FIFA E OLIMPÍADAS. DIREITO DO CONSUMIDOR (CF, ART. 24, V). IMPROCEDÊNCIA.**

1. As regras de distribuição de competências legislativas são alicerces do federalismo e consagram a fórmula de divisão de centros de poder em um Estado de Direito. Princípio da predominância do interesse. A Constituição Federal de 1988, presumindo, de forma absoluta para algumas matérias, a presença do princípio da predominância do interesse, estabeleceu, a priori, diversas competências para cada um dos entes federativos – União, Estados-Membros, Distrito Federal e Municípios – e, a partir dessas opções, pode ora acentuar maior centralização de poder, principalmente na própria União (CF, art. 22), **ora permitir uma maior descentralização nos Estados-Membros e nos Municípios (CF, arts. 24 e 30, inciso I).**

2. Competência concorrente para a matéria (CF, art. 24). O inciso II do art. 13-A da Lei Federal 10.671/2003 estabelece condições gerais de acesso e permanência do torcedor em recintos esportivos, entre as quais a de não portar bebidas proibidas ou suscetíveis de gerar ou possibilitar a prática de atos de violência, não particularizando, entretanto, quais seriam essas bebidas. Inexistência de vedação geral e absoluta. **Possibilidade de o legislador estadual, no exercício de sua competência concorrente complementar, e observadas as especificidades locais, regulamentar a matéria.**

3. Respeito à razoabilidade e proporcionalidade na regulamentação estadual. Permissão somente de bebidas de baixo teor alcoólico (cerveja e chope), igualmente autorizadas nos grandes eventos mundiais de futebol e outros esportes, inclusive na Copa do mundo organizada pela FIFA e nas Olimpíadas.

4. A permissão veiculada pela legislação impugnada não envolve um risco social maior do que aquele decorrente da proibição, pois a ausência da comercialização de bebidas de menor teor alcoólico dentro dos estádios acaba gerando o consumo de todos os tipos de bebidas – inclusive aquelas com elevado teor alcoólico – nas imediações dos eventos esportivos.

5. A Lei Estadual 19.128/2017, ao dispor sobre a comercialização e o consumo de cerveja e chope em arenas desportivas e estádios de futebol, traduziu normatização direcionada ao torcedor-espectador, equiparado pelo § 3º do art. 42 da Lei Federal 9.615/1998, para todos os efeitos legais, ao consumidor, sujeito de direitos definido na Lei Federal 8.078/1990.

6. Entendimento recente desta SUPREMA CORTE no sentido de conferir uma maior ênfase na competência legislativa concorrente dos Estados quando o assunto gira em torno dos direitos do consumidor. Cite-se, por exemplo: ADI 4.306, Rel. Min. EDSON FACHIN, Tribunal Pleno, DJe de 18/2/2020; ADPF 109, Rel. Min. EDSON FACHIN, Tribunal Pleno, DJe de 1º/2/2019; ADI 5.745, Rel. Min. ALEXANDRE DE MORAES, Red. p/ acórdão: Min. EDSON FACHIN, julgado em 7/2/2019; e ADI 5.462, Rel. Min. ALEXANDRE DE MORAES, Tribunal Pleno, DJe de 29/10/2018.

7. O Plenário do SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, por unanimidade, reconheceu competência concorrente aos Estados-membros para legislar sobre a matéria, bem como a constitucionalidade de lei estadual autorizativa da comercialização e consumo de bebidas não destiladas com teor alcoólico inferior a 14% em estádios de futebol, em dias de jogo (ADI 6.193, Rel. Min. ALEXANDRE DE MORAES, Sessão Virtual de



28/02/2020 a 05/03/2020). 8. Ação Direta de Inconstitucionalidade julgada improcedente. (STF, Tribunal Pleno, ADI 6195/PR, Rel. Min. Alexandre de Moraes, j. em 27/03/2020, grifou-se)

AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEI ESTADUAL 8.169 DO RIO DE JANEIRO. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. ARTIGO 24, V E VIII, DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. PEDIDO JULGADO IMPROCEDENTE.

1. Nos casos em que a dúvida sobre a competência legislativa recai sobre norma que abrange mais de um tema, deve o intérprete acolher interpretação que não tolha a competência que detêm os entes menores para dispor sobre determinada matéria.

2. O federalismo é um instrumento de descentralização política que visa realizar direitos fundamentais, se a lei federal ou estadual claramente indicar, de forma necessária, adequada e razoável, que os efeitos de sua aplicação excluem o poder de complementação que detêm os entes menores (*clear statement rule*), é possível afastar a presunção de que, no âmbito regional, determinado tema deve ser disciplinado pelo ente maior.

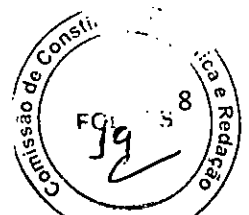
3. A norma que gera obrigação de fornecer informações ao usuário sobre os prestadores de serviço insere-se no âmbito do direito do consumidor, nos termos do art. 24, V e VIII, da Constituição da República.

4. A Lei 12.007, de 29 de julho de 2009, ao estabelecer as normas gerais sobre a emissão de declaração de quitação anual de débitos, introduziu regramento geral, entretanto, não afastou de forma clara (*clear statement rule*), a possibilidade de que os Estados, no exercício de sua atribuição concorrente estipulem outras obrigações.

5. A ANATEL, editou diversas resoluções regulamentadoras da matéria, cada uma para um determinado tipo de serviço, entre eles: Serviço Móvel Pessoal (SMP), Serviço Móvel Especializado (SME), Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e do Serviço de TV por Assinatura. Essas resoluções, por sua vez, também não afastam, de forma clara, a possibilidade de complementação por lei estadual.

7. A defesa do consumidor é princípio orientador da ordem econômica (art. 170, V, da CRFB). Aquele que anseia explorar atividade econômica e, portanto, figurar como agente econômico no mercado de consumo, deve zelar pela proteção do consumidor, que possui como parcela essencial o direito à informação. 8. Ação direta de inconstitucionalidade julgada improcedente. (STF, Tribunal Pleno, ADI 6.094/RJ, Rel. Min. Edson Fachin, j. em 21/02/2020, grifou-se)

Ação direta de inconstitucionalidade. 2. Lei 9.394/2010 do Estado do Espírito Santo. [...]. **5. Inclui-se no exercício da competência suplementar dos Estados a normatização quanto ao dever de informação ao consumidor. Precedentes.** 6. Ação direta de inconstitucionalidade julgada parcialmente procedente para declarar a inconstitucionalidade dos artigos 1º e 2º, caput, da Lei 9.394/2010 do Estado do Espírito Santo. (STF, Tribunal Pleno, ADI 4.445/ES, Rel. Min. Gilmar Mendes, j. em 20/11/2019, grifou-se)



ACÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEI N. 3.885, DE 20/4/2010, DE MATO GROSSO DO SUL. DIREITO À INFORMAÇÃO DO CONSUMIDOR. OPERADORAS DE PLANO OU SEGURO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE. OBRIGATORIEDADE DE ENTREGA DE COMPROVANTE ESCRITO EM CASO DE NEGATIVA, TOTAL OU PARCIAL, DE COBERTURA DE PROCEDIMENTO MÉDICO, CIRÚRGICO OU DE DIAGNÓSTICO, BEM COMO DE TRATAMENTO E INTERNAÇÃO. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. NORMA ESTADUAL SUPLEMENTAR. ART. 24, INC. V E § 2º, DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. OBRIGAÇÃO EXTRA CONTRATUAL. DEFESA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE CONTRARIEDADE AOS ARTS. 5º, INC. XXXVI, 22, INCS. I E VII, E 170 DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. ACÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE.

1. A abertura do setor de assistência à saúde à iniciativa privada não obsta a regulação dessa atividade pelo Estado, indispensável para resguardar outros direitos garantidos pela Constituição, em especial a dignidade da pessoa humana, a defesa do consumidor e os direitos à saúde, à integridade física e à vida.

2. Nos termos do **art. 24, inc. V e § 2º, da Constituição** da República, os **Estados** e o **Distrito Federal** dispõem de competência legislativa suplementar para editar **normas de defesa do consumidor.**

3. A **Lei n. 3.885/2010, de Mato Grosso do Sul,** é ato normativo instrumentalizador do consumidor com meios necessários para sua defesa, além de densificar o direito à informação, preferencialmente posto no inc. XIV do art. 5º da Constituição da República e seguido pelo Código de Defesa do Consumidor (arts. 4º, inc. IV, 6º, inc. III, e 55, § 4º, da Lei n. 8.078/1990).

4. **Mais se revela pertinente a norma de proteção do consumidor quanto maior for a hipossuficiência ou déficit de informação** daquele que, transitória ou permanentemente debilitado, esteja em estado de especial vulnerabilidade em face do fornecedor do serviço.

5. **O princípio da livre iniciativa não pode ser invocado para afastar regras de regulamentação do mercado e de defesa do consumidor.**

6. Ação direta de inconstitucionalidade julgada improcedente. (STF, Tribunal Pleno, ADI 4.512/MS, Rel. Min. Cármen Lúcia, j. em 07/02/2018, grifou-se)

Por isso, **entende-se que esse mesmo entendimento deva prevalecer em relação ao projeto de lei em análise,** porquanto apenas reforça, com absoluto equilíbrio, o direito à informação do usuário, consumidor dos serviços de telecomunicações.

05. Assim, no intuito de aprimorar o presente projeto de lei à luz das considerações supra mencionadas e também do ponto de vista redacional e de



técnica legislativa, à luz da Lei Complementar nº 33/2001 e demais normativos pertinentes, apresenta-se o seguinte **substitutivo**:

**“SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 235,
DE 28 DE ABRIL DE 2021**

Dispõe sobre o fornecimento, pelas concessionárias de serviços de telecomunicações, do histórico e/ou a gravação das conversas com o atendente via telefone ou por meio do serviço de atendimento via internet, na forma que menciona, em todo o Estado de Goiás.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º *As prestadoras dos serviços de telefonia fixa, celular, TV por assinatura e demais serviços de telecomunicações ficam obrigadas a disponibilizar ao usuário do serviço, independente de solicitação, o conteúdo integral das conversas, realizadas por telefone, aplicativo, internet ou outro meio à distância, em caso de reclamação do usuário ou oferta de serviços por parte das mencionadas prestadoras.*

Art. 2º *Por conteúdo integral das conversas entende-se o inteiro teor do áudio ou das mensagens de texto, conforme o tipo de atendimento, inclusive a fala e manifestação de todos os atendentes que participaram do atendimento.*

§ 1º *As prestadoras de serviços devem sempre vincular:*

I – o número do protocolo correspondente a cada atendimento ao número de CPF ou CNPJ do usuário;

II – a logomarca ou outro sinal identificador da prestadora de serviço;

§ 2º *O conteúdo integral das conversas deve ser disponibilizado ao consumidor, em até 10 (dez) dias do atendimento, a critério do consumidor, sem qualquer ônus:*

I – no espaço reservado à página eletrônica na internet da prestadora dos serviços;

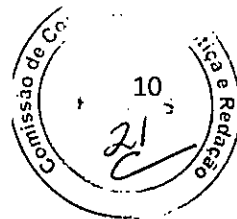
II – ao endereço eletrônico do consumidor cadastrado perante a prestadora de serviços ou outro por ele indicado;

III – correspondência física ao consumidor;

IV – pessoalmente, na unidade física mais próxima da residência do consumidor ou outra que este escolher.

Art. 3º *O descumprimento desta Lei sujeita seus infratores à penalidade de multa, nos termos do art. 57 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e da regulamentação consumerista vigente.*

§ 1º *A aplicação da multa deve ser precedida de contraditório e ampla defesa em processo administrativo, nos termos da Lei nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001.*



§ 2º O valor da multa:

I – deve ser divulgado em caráter permanente e atualizado na página eletrônica do órgão de proteção e defesa do consumidor;

II – pode ser majorado por ato próprio, além do previsto na legislação federal de regência.

§ 3º Afasta-se a aplicação da multa prevista neste artigo caso a prestadora de serviços já tenha sido condenada pelo órgão regulador federal competente em razão dos mesmos fatos.

§ 4º As multas devem ser destinadas ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 12.207, de 20 de dezembro de 1993, facultada a destinação diversa por ato do Chefe do Poder Executivo.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.”

06. Por tais razões, desde que adotado o substitutivo ora apresentado, somos pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa da propositura em pauta.

É o relatório.

SALA DAS COMISSÕES, em 09 de Setembro de 2021.

DEPUTADO WILDE CAMBÃO

RELATOR