



PROJETO DE LEI PL./0163.8/2018



Lido no Expediente
065 Sessão de 19/06/18
Às Comissões de:
(5) JUSTIÇA
(11) FINANÇAS
(23) DIREITOS HUMANOS
Secretário

Dispõe sobre o dever de os fornecedores de bens e serviços manterem, em seus sítios na rede mundial de computadores e em seus aplicativos, opção escrita para reclamação, cancelamento ou renegociação no âmbito do Estado de Santa Catarina.

Art. 1º Os fornecedores de produtos ou serviços que atuam no território catarinense, fisicamente ou pela rede mundial de computadores, devem disponibilizar, divulgar e manter operacional, em seu sítio e aplicativos, formulário para modalidade escrita de pedido de cancelamento ou renegociação da contratação.

§ 1º O formulário referido no *caput* deve conter, ao menos, os seguintes campos:

- I – data da reclamação, do cancelamento ou da renegociação;
- II – produto ou serviço adquirido;
- III – valor pago ou contratado;
- IV – identificação do reclamante, com endereço de correio eletrônico para resposta; e
- V – defeito apresentado ou motivo do cancelamento ou desistência.

§ 2º O formulário deve estar disponível em menu próprio de “atendimento”, “reclamação” ou “cancelamento”, bem como estar visível em menu específico na página de acesso do *site*, e também entre os três primeiros resultados na janela “pesquisar”.

§ 3º O preenchimento correto e o envio do formulário pelo consumidor serve para efeito de dar início à contagem de prazo, exceto quando não houver outro prazo mais favorável ao consumidor.

§ 4º Em caso de falha de recebimento em três datas diferentes, ou de qualquer outra falha de comunicação atribuível ao fornecedor, considerar-se-á como efetivamente enviado o formulário, considerando-se, para início de prazo, a data da última tentativa de envio como data-base, para os efeitos desta Lei.

Art. 2º A disponibilização de formulários do tipo “Perguntas mais frequentes” (“FAQ”), atendimento “on line” (“chat”) ou correio eletrônico (“e-mail”) não substitui o formulário objeto desta Lei.

Art. 3º Esta Lei não se aplica aos serviços públicos concedidos ou permitidos ao particular.



Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o infrator às penalidades previstas no art. 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo das demais previstas na legislação em vigor.

Parágrafo único. Os valores arrecadados em decorrência da aplicação de multa serão revertidos para o Fundo Estadual para Reconstituição de Bens Lesados (FRBL).

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões,

Deputado Dr. Vicente Caropreso



## JUSTIFICATIVA

É público e notório que a legislação consumerista em vigor não contempla a evolução do setor de atendimento ao consumidor, e as organizações se deparam com a complexidade de gerir a informação em seus inovados produtos e serviços.

Nesse contexto, o consumidor, parte vulnerável da relação de consumo, clama por qualidade e boa experiência com o pós-venda, sendo afeito à resolubilidade e com aversão à reincidência de contatos e interações.

Muitas vezes, o consumidor que necessita utilizar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) não obtém uma resposta satisfatória, especialmente quando pretende o cancelamento da compra ou do serviço, com frequentes reclamações de demora no atendimento telefônico, além de que o próprio consumidor acaba sendo onerado com o custo do atendimento demorado.

A grande novidade legislativa nesse sentido é a criação de regras para o atendimento da reclamação dentro dos canais digitais das empresas, que deverão disponibilizar uma área no seu *site* com ferramentas para atendimento, reclamação ou cancelamento dos produtos/serviços pelo consumidor.

Não se admite que em plena era da transparência e da governança corporativa, com a facilidade hoje existente nas comunicações, as empresas que operam no mercado não disponibilizem aos consumidores forma transparente e direta para atendimento, reclamação e, principalmente, cancelamento de contratos.

Para minimizar esses inúmeros problemas do cotidiano do consumidor e na busca de maior transparência e equilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor, conto com o apoio dos Senhores Parlamentares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Deputado Dr. Vicente Caropreso



## PARECER AO PROJETO DE LEI N° 0163.8/2018

**“Dispõe sobre o dever de os fornecedores de bens e serviços manterem, em seus sítios na rede mundial de computadores e em seus aplicativos, opção escrita para reclamação, cancelamento ou renegociação no âmbito do Estado de Santa Catarina.”**

**Autor:** Deputado Dr. Vicente Caropreso

**Relator:** Deputado Marcos Vieira

### I – RELATÓRIO

Trata-se de proposição legislativa, de autoria do Deputado Dr. Vicente Caropreso, que pretende dispor sobre o dever de as empresas fornecedoras de produtos e serviços disponibilizarem/divulgarem/manterem formulário para atendimento/reclamação ou cancelamento de produtos/serviços em seus sítios/aplicativos na rede mundial de computadores.

Na Justificativa de fl. 04 estão aduzidas as motivações que resultaram na proposição, que, segundo o Autor, busca minimizar inúmeros problemas do cotidiano do consumidor, bem como trazer maior transparência e equilíbrio à relação entre consumidor e fornecedor, disponibilizando-lhe um mecanismo para seu atendimento direto, especialmente para a consignação de reclamações e o cancelamento de contratos.

É o relatório.

### II – VOTO

Sob a ótica consumerista, no que se refere à constitucionalidade quanto à iniciativa em causa, a competência é concorrente entre a União, os Estados e o Distrito Federal, limitando-se a primeira a estabelecer normas gerais (art. 24, V, e §§ 1º a 3º, da CF/88), o que permite a edição de lei, no âmbito do Estado de Santa Catarina, para dar cumprimento às prescrições do Código de Defesa do Consumidor.



Importante referir que, no âmbito federal, o SAC encontra-se disciplinado pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que “Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC”, por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal e sobre telemarketing, com vistas à observância do direito básico do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

Nesse contexto, a proposta em análise apenas complementa a citada legislação federal, ampliando sua abrangência, no intuito de compelir empresas fornecedoras de produtos e serviços a disponibilizarem/divulgarem/manterem formulário para atendimento/reclamação ou cancelamento de produtos/serviços em seus sítios/aplicativos na rede mundial de computadores, não havendo, portanto, óbice à sua tramitação, nos termos dos § 2º do art. 24 da CF/88.

Quanto aos demais aspectos regimentais sob a tutela deste Colegiado, vislumbro que a pretensão legislativa em exame está apta à regular tramitação nesta Casa.

Ante ao exposto, voto pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 0163.8/2018, no âmbito desta Comissão de Constituição e Justiça.

Sala da Comissão,

Deputado Marcos Vieira  
Relator



Folha de Votação

A Comissão de Constituição e Justiça, nos termos dos artigos 144, 147 e 148 do Regimento Interno,

- Options for voting: Aprovou, Unanimidade, com emenda(s), aditiva(s), substitutiva global, rejeitou, maioria, sem emenda(s), supressiva(s), modificativa(s)

o RELATÓRIO do(a) Senhor(a) Deputado(a) MARCOS VIEIRA, referente ao processo PL./0163.8/2018, constante da(s) folha(s) número(s) 06207.

OBS: FAVORÁVEL

Table with 3 columns: ABSTENÇÃO, VOTO FAVORÁVEL, VOTO CONTRÁRIO. Rows list deputies: Jean Kuhlmann, Darci de Matos, Dirceu Dresch, João Amin, Marcos Vieira, Mauro de Nadal, Ricardo Guidi, Rodrigo Minotto, Valdir Cobalchini. Includes handwritten signatures and a large diagonal scribble.

Despacho: dê-se o prosseguimento regimental.

Sala da Comissão, 20 de Novembro de 2018

Dep. Jean Kuhlmann



## PARECER AO PROJETO DE LEI Nº 0163.8/2018

**“Dispõe sobre o dever de os fornecedores de bens e serviços manterem em seus sítios na rede mundial de computadores e em seus aplicativos, opção escrita para reclamação, cancelamento ou renegociação no âmbito do Estado de Santa Catarina.”**

**Autor:** Deputado Drº Vicente Caropreso

**Relator:** Deputado Milton Hobus

### I – RELATÓRIO

Trata-se de proposta parlamentar, que pretende implementar os métodos de reclamação, cancelamento ou renegociação de produtos adquiridos na internet.

Na proposta, o legislador deixa claro seu intuito de conter medidas abusivas, baseadas em artifícios que restringem e dificultam o acesso do consumidor a canais práticos de comunicação, o que leva muitas vezes à desistência da reclamação e na desistência do exercício do seu direito legal de consumidor em função da morosidade e dispêndio no atendimento.

A matéria teve sua apreciação quanto aos aspectos constitucionais na Comissão de Constituição e Justiça, restando aprovada por unanimidade naquele colegiado.

É o relatório.

### II – VOTO

No tocante dos preceitos regimentais, constato que o Projeto de Lei não implica em necessidade de adequação às peças orçamentárias vigentes.



No entanto, no decorrer da análise, nota-se relevante inconsistência, claramente assistida no art. 210 deste regimento, ao tratar de projetos análogos ou conexos.

Nesse sentido, com base no dispositivo regimental contido no §2º do art. 208, apresento **REQUERIMENTO** de remessa dos altos ao 1º secretário, para análise dos aspectos regimentais observados.

Sala das Comissões,

Deputado Milton Hobus  
Relator



## PARECER AO PROJETO DE LEI Nº 0163.8/2018

**"Dispõe sobre o dever de os fornecedores de bens e serviços manterem, em seus sítios na rede mundial de computadores e em seus aplicativos, opção escrita para reclamação, cancelamento ou renegociação no âmbito do Estado de Santa Catarina."**

**Autor:** Deputado Dr. Vicente Caropreso  
**Relator:** Deputado Felipe Estevão

### I – RELATÓRIO

Cuida-se de Projeto de Lei, de autoria do Deputado Dr. Vicente Caropreso, acima identificado, que objetiva dispor sobre o dever de os fornecedores de bens e serviços manterem, em seus sítios na Internet e aplicativos, opção escrita para reclamação, cancelamento ou renegociação, no âmbito do Estado de Santa Catarina.

Da Justificativa ao texto proposto (fl. 04), extrai-se o seguinte:

[...]

A grande novidade legislativa nesse sentido é a criação de regras para o atendimento da reclamação dentro dos canais digitais das empresas, que deverão disponibilizar uma área no seu site com ferramentas para atendimento, reclamação ou cancelamento dos produtos/serviços pelo consumidor.

Não se admite que em plena era da transparência e da governança corporativa, com a facilidade hoje existente nas comunicações, as empresas que operam no mercado não disponibilizem aos consumidores forma transparente e direta para atendimento, reclamação e, principalmente, cancelamento de contratos.

Para minimizar esses inúmeros problemas do cotidiano do consumidor e na busca de maior transparência e equilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor, conto com o apoio dos Senhores Parlamentares para a aprovação deste Projeto de Lei.

A matéria foi lida no Expediente da Sessão Plenária do dia 19 de junho de 2018 e, posteriormente, encaminhada à Comissão de Constituição e Justiça, na qual foi aprovada por unanimidade, na reunião do dia 20 de novembro de 2018 (fls. 06/08).

//



Na sequência, o Projeto foi remetido à Comissão de Finanças e Tributação (CFT), na qual foi aprovado, em 5 de dezembro de 2018, parecer no sentido de que a matéria não contém implicações financeiras ao Erário, devendo ser encaminhada ao 1º Secretário para as providências regimentais, conforme o requerimento de fl. 15 (fls. 12/14).

Em seguida, a proposição foi arquivada de acordo com o art. 181, *caput*, à época, do Regimento Interno desta Casa, em razão do final da Legislatura (fl. 17).

Por fim, a matéria foi desarquivada, em atendimento ao requerimento do Autor (fl. 18), e encaminhada a esta Comissão de Economia, Ciência, Tecnologia, Minas e Energia, em que, com base no inciso VI do art. 130 do Regimento Interno desta Casa, fui designado Relator.

É o relatório.

## II – VOTO

Da análise cabível no âmbito desta Comissão, nos termos do art. 144, III, do Regimento Interno deste Poder, observo que a **matéria é oportuna e conveniente ao interesse público**, visto que a medida visa promover, de forma transparente e direta, uma área específica nos sítios na rede mundial de computadores de empresas, disponibilizando um canal de atendimento, reclamação ou cancelamento dos produtos/serviços ao consumidor, conforme bem anotado pelo Autor na Justificativa de fls. 04, não havendo, portanto, óbice à sua aprovação.

Sob essa ótica, portanto, não hesito em julgar adequado o Projeto de Lei e recomendar sua aprovação por este Colegiado, na medida em que tem o propósito de assegurar os direitos do consumidor, permitindo equilíbrio na relação de consumo.



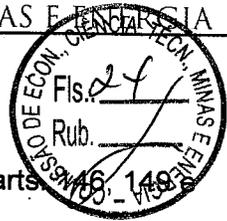
Ante o exposto, nos termos do art. 144, III, do Rialese, voto pela  
**APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 0163.8/2018.

Sala das Comissões,

Deputado Felipe Estevão  
Relator



Folha de Votação



A Comissão de Economia, Ciência, Tecnologia, Minas e Energia, nos termos dos arts. 150 do Regimento Interno,

- Checkboxes for voting options: aprovou, unanimidade, com emenda(s), aditiva(s), substitutiva global, rejeitou, maioria, sem emenda(s), supressiva(s), modificativa(s).

o RELATÓRIO do(a) Senhor(a) Deputado(a) Felipe Estevão, referente ao processo PL./0163.8/2018, constante da(s) folha(s) número(s) 22-23.

OBS: \_\_\_\_\_

Table with 3 columns: ABSTENÇÃO, VOTO FAVORÁVEL, VOTO CONTRÁRIO. Rows list names of deputies: Dep. Jair Miotto, Dep. Ada Faraco De Luca, Dep. Bruno Souza, Dep. Felipe Estevão, Dep. Luciane Maria Carminatti, Dep. Luiz Fernando Vampiro, Dep. Marcos Vieira.

Despacho: dê-se o prosseguimento regimental.

Sala da Comissão, 28 de agosto de 2019

Handwritten signature of Dep. Jair Miotto

Dep. Jair Miotto



**EXMO. SR. PRESIDENTE DA COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS**

### **DEVOLUÇÃO DO PROJETO DE LEI Nº PL/0163.8/2018**

Nos termos do disposto no art. 130, VI, do Regimento Interno recebi para relatar o PL/0163.8/2018, que “Dispõe sobre o dever de os fornecedores de bens e serviços manterem, em seus sítios na rede mundial de computadores e em seus aplicativos, opção escrita para reclamação, cancelamento ou renegociação no âmbito do Estado de Santa Catarina”.

A matéria foi lida no Expediente da 65ª Sessão Legislativa, no dia 19 de junho de 2018, e, naquela oportunidade, o 1º Secretário da Mesa determinou a análise e voto pelas Comissões de **1- Constituição e Justiça; 2- Finanças e Tributação; 3- Economia, Ciências, Tecnologia, Minas e Energia; e 4- Direitos Humanos.**

Ocorre que, em janeiro de 2019, o Regimento Interno da Assembleia Legislativa de Santa Catarina foi alterado e o art. 76, XXIII, que previa **relações de consumo e medidas de defesa do consumidor**, à Comissão de Direitos Humanos foi suprimido.

Assim nos moldes do atual Rialesc a matéria se enquadra nas atribuições da Comissão de Economia, Ciência, Tecnologia, Minas e Energia no art. 81 “**X- estímulo à livre concorrência, com repressão ao abuso do poder econômico**”, na qual, por sua vez, já foi analisada, obtendo parecer e voto pela aprovação, em 28 de agosto de 2019 (fls. 21/24).

Desse modo, manifesto-me pelo encaminhamento dos presentes autos, por meio da Coordenadoria das Comissões, ao 1º Secretário da Mesa, para que sejam tomadas as devidas providências, objetivando regularizar o processamento legislativo da matéria.

Sala das Comissões,

Deputada Marlene Fengler



Folha de Votação

A Comissão de Direitos Humanos, nos termos dos arts. 146, 149 e 150 do Regimento Interno,

- checkboxes for voting options: aprovou, unanimidade, com emenda(s), aditiva(s), substitutiva global, rejeitou, maioria, sem emenda(s), supressiva(s), modificativa(s)

o RELATÓRIO do(a) Senhor(a) Deputado(a) MARLENE FENGLER, referente ao processo PL./0163.8/2018, constante da(s) folha(s) número(s) 27

OBS: Requerimento de encaminhamento ao 1º secretário

Table with 3 columns: ABSTENÇÃO, VOTO FAVORÁVEL, VOTO CONTRÁRIO. Rows list names of deputies: Dep. Ada Faraco De Luca, Dep. Bruno Souza, Dep. Fabiano da Luz, Dep. Jessé Lopes, Dep. Marlene Fengler, Dep. Milton Hobus, Dep. Moacir Sopelsa.

Despacho: dê-se o prosseguimento regimental.

Sala da Comissão, 08 de novembro de 2019.

Signature of Dep. Ada Faraco De Luca