



PROJETO DE LEI PL./0031.8/2022

Estabelece a obrigatoriedade de as empresas de televisão e internet por assinatura e estabelecimentos comerciais de vendas no varejo e atacado que possuam serviço de atendimento ao consumidor - SAC, a colocar à disposição de seus clientes, no âmbito do estado de Santa Catarina, atendimento telefônico gratuito pelo prefixo 0800.

Art. 1º Obrigam-se, no âmbito do território do Estado de Santa Catarina, as empresas de televisão e internet por assinaturas, estabelecimentos comerciais de venda no varejo e atacado, que possuam serviço de atendimento ao consumidor - SAC, a colocar à disposição de seus clientes o atendimento telefônico gratuito, através do prefixo 0800, para efetuar reclamações, esclarecimento de dúvidas e prestação de outros serviços.

Parágrafo único. A empresa que, visando atender o dispositivo desta Lei, divulgar, mas não disponibilizar efetivamente o serviço telefônico através do prefixo 0800, terá sua inscrição estadual cassada, após regular processo administrativo.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta Lei, sujeitará à empresa infratora às normas previstas e regulamentadas nos arts. 56 a 60 do Código de Defesa do Consumidor, e a devolução quadruplicada do valor cobrado pela ligação ao consumidor.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala das Sessões,

Deputado Ivan Naatz

Lido no expediente
017ª Sessão de 15/03/22
Às Comissões de:
(5) JUSTIÇA
(11) FINANÇAS
()
()
Secretário

Ao Expediente da Mesa

Em 10/03/22

Deputado Ricardo Alba

1º Secretário



JUSTIFICAÇÃO

Encaminho para apreciação e aprovação deste Poder Legislativo, o presente Projeto de Lei que estabelece que as empresas que prestam serviço de televisão e internet por assinaturas, estabelecimentos de venda no atacado e varejo, deverão disponibilizar aos consumidores um canal gratuito e direto para efetuarem as suas reclamações. Verifica-se que estas empresas têm disponibilizado canal de reclamação para os seus consumidores através de serviços pagos, o que é uma incoerência, já que o consumidor que está descontente com o serviço prestado e/ou com a venda defeituosa ainda precisa pagar para reclamar, gerando assim um empecilho para que se façam as reclamações.

Ademais cumpre ainda trazer ao contexto que recentemente o STF julgou, por maioria de votos, improcedente a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 4118, de autoria da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). A entidade alegava que a Lei estadual fluminense de nº 5.273/2008 teria usurpado a competência da União para legislar sobre normas gerais do direito do consumidor, direito civil, questões afetas à ordem econômica e telecomunicações.

Prevaleceu entendimento da relatora, ministra Rosa Weber, de que a norma não fere o modelo constitucional de repartição de competência sobre consumo, pois apenas suplementa o Código de Defesa do Consumidor (Lei federal 8.078/1990), ampliando a sua esfera protetiva.

A ministra ainda observou que a obrigação contida no artigo 1º lei citada recai sobre empresas e estabelecimentos comerciais que já tenham serviço de atendimento telefônico ao consumidor, buscando impedir que o canal disponibilizado acarrete ônus para o cliente e obstaculize o exercício do direito de reclamar perante o fornecedor sobre produto ou serviço.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE SANTA CATARINA

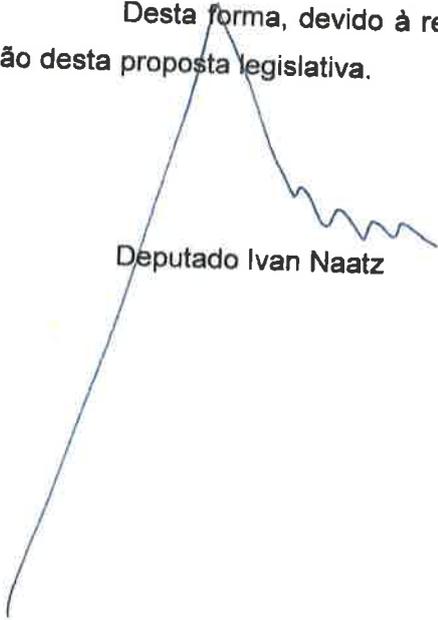


GABINETE DO DEPUTADO
IVAN NAATZ

Na avaliação da relatora, trata-se apenas da substituição do modelo de serviço de atendimento ao consumidor por ligação telefônica onerosa pelo gratuito, conhecido por "0800", nos canais já oferecidos pelos fornecedores de produtos ou serviços.

Assim, serve a presente proposição para solucionar tais problemas em benefício do consumidor, já que é seu direito efetuar sua reclamação de forma gratuita ao fornecedor do produto ou serviço, sob pena de ser cerceado tal direito em razão dos altos custos impingidos para o consumidor, suplementando o Código de Defesa do Consumidor e ampliando a sua esfera protetiva.

Desta forma, devido à relevância da matéria solicito aos meus Pares a aprovação desta proposta legislativa.


Deputado Ivan Naatz

Gabinete do Deputado Ivan Naatz
Rua Dr. Jorge Luz Fontes, 310 – Sala 115
88020-900 – Florianópolis - SC
ivannaatz@alesc.sc.gov.br
(48) 3221-2801



DISTRIBUIÇÃO

O Senhor Deputado Milton Hobus, Presidente da Comissão, designou RELATOR do Processo Legislativo nº PL./0031.8/2022, o Senhor Deputado Marcius Machado, Membro desta Comissão, com base no artigo 130, inciso VI, do Regimento Interno (Resolução nº 001/2019).

Em consequência, faça-se a remessa dos autos do Processo Legislativo acima citado ao Senhor Relator designado, observando o cumprimento do prazo regimental.

Sala da Comissão, em 18 de março de 2022



Alexandre Luiz Soares
Chefe de Secretaria



RELATÓRIO E VOTO AO PROJETO DE LEI Nº 0031.8/2022

“Estabelece a obrigatoriedade de as empresas de televisão e internet por assinatura e estabelecimentos comerciais de vendas no varejo e atacado que possuam serviço de atendimento ao consumidor (SAC), a colocar à disposição de seus clientes, no âmbito do Estado de Santa Catarina, atendimento telefônico gratuito pelo prefixo 0800.”

Autor: Deputado Ivan Naatz

Relator: Deputado Marcius Machado

I – RELATÓRIO

Trata-se de Projeto de Lei, de autoria do Deputado Ivan Naatz, que busca obrigar, no âmbito do Estado de Santa Catarina, que as empresas de televisão e internet por assinatura, estabelecimentos comerciais de venda no varejo e atacado que possuam serviço de atendimento ao consumidor – SAC, a colocar à disposição de seus clientes o atendimento telefônico gratuito, por meio de ligação com prefixo 0800, para efetuar reclamações, esclarecimento de dúvidas e prestação de outros serviços (art. 1º).

Da Justificação do Autor Parlamentar à proposição (pp. 3/4), transcrevo o que segue:

[...] Verifica-se que estas empresas têm disponibilizado canal de reclamação para os seus consumidores através de serviços pagos, o que é uma incoerência, já que o consumidor que está descontente com o serviço prestado e/ou com a venda defeituosa ainda precisa pagar para reclamar, gerando assim um empecilho para que se façam as reclamações.

Ademais cumpre ainda trazer ao contexto que recentemente o STF julgou, por maioria de votos, improcedente a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 4118, de autoria da confederação Nacional do comércio de Bens, serviços e Turismo (CNC). A entidade alegava que a Lei estadual fluminense de nº 5.273/2008 teria usurpado a competência da União para legislar sobre normas



gerais do direito do consumidor, direito civil, questões afetas à ordem econômica e telecomunicações.

Prevaleceu entendimento da relatora, ministra Rosa Weber, de que a norma não fere o modelo constitucional de repartição de competência sobre consumo, pois apenas suplementa o Código de Defesa do Consumidor (Lei federal 8.078/1990), ampliando a sua esfera protetiva.

[...]

A matéria foi lida na Sessão Plenária do dia 15 de março de 2022 e, em seguida, encaminhada a esta Comissão de Constituição e Justiça, na qual fui designado para sua relatoria, nos termos regimentais.

É o relatório.

II – VOTO

Compete a esta Comissão pronunciar-se acerca da constitucionalidade, legalidade, juridicidade, regimentalidade e técnica legislativa de projetos ou emendas apresentadas ao Parlamento catarinense.

Dessa forma, destaco, inicialmente, que a competência para legislar sobre a proteção do consumidor é concorrente entre os entes federativos, conforme disposto nos termos do art. 24, V, da Carta Federal.

Quanto à constitucionalidade sob o aspecto formal, observo que a proposição em análise vem estabelecida por meio de projeto de lei ordinária, vez que não reservada à lei complementar, nos termos do art. 57 da Constituição Estadual.

Quanto à legalidade da matéria, destaco que o art. 7º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que mesmo que diversos direitos consumeristas estejam previstos e elencados no CDC, não se pode excluir outros que porventura possam advir de ordenamentos legais ou de atribuições de competência legiferante concorrente, vejamos:



Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Isso posto, destaco que, conforme suscitado na justificação ao Projeto de Lei em escólio, o Supremo Tribunal Federal julgou improcedente a ADI 4.118, de autoria da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, validando norma do Estado do Rio de Janeiro que obriga empresas de televisão por assinatura e estabelecimentos comerciais de vendas no varejo e atacado que tenham serviço de atendimento ao consumidor a colocar à disposição de seus clientes, no território estadual, atendimento telefônico gratuito pelo prefixo 0800, vejamos:

EMENTA CONSTITUCIONAL. ILEGITIMIDADE ATIVA AD CAUSAM. CONHECIMENTO PARCIAL DA AÇÃO DIRETA. ESTATURA CONSTITUCIONAL DA MATÉRIA. AFRONTA DIRETA. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. FEDERALISMO COOPERATIVO. ARTIGO 24 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. ARTIGO 1º DA LEI Nº 5.273/2008 DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. DIREITO DO CONSUMIDOR. GRATUIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC. EMPRESAS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA E ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS DE VENDAS NO VAREJO E NO ATACADO. PRECEDENTES JUDICIAIS. IMPROCEDÊNCIA. 1. Presente o vínculo da pertinência temática entre o objeto da ação direta e a finalidade institucional da entidade autora, integrante da estrutura sindical em grau máximo, a representar, em âmbito nacional, os interesses corporativos das categorias econômicas do comércio brasileiro, detém a Confederação Nacional do Comércio – CNC legitimidade ativa para deflagrar o processo de controle abstrato. 2. **Nos termos do art. 3º, I, da Lei nº 9.868/1999, que disciplina o processo e o julgamento da ação direta de inconstitucionalidade perante esta Casa, deve a peça de ingresso indicar “os fundamentos jurídicos do pedido em relação a cada uma das impugnações”, ônus do qual não se desvencilhou a autora, silente a exordial sobre os aspectos contidos nos arts. 2º e 3º da Lei nº 5.273/2008 do Estado do Rio de Janeiro, a merecer conhecimento parcial a presente ação direta, apenas quanto ao art. 1º da lei estadual impugnada.** 3. Firme a jurisprudência desta Suprema Corte de que constitucional a controvérsia acerca da competência legislativa concorrente, estatura que não se afasta ante eventual necessidade de aferição da compatibilidade entre normas federais e estaduais - entre si ou com o texto da Lei Maior. 4. **No modelo federativo brasileiro, estabelecidas pela**



União as normas gerais para disciplinar sobre relação de consumo, aos Estados e Distrito Federal compete, além da supressão de eventuais lacunas, a previsão de normas destinadas a complementar a norma geral e a atender as peculiaridades locais, respeitados os critérios i) da preponderância do interesse local, ii) do exaurimento dos efeitos dentro dos respectivos limites territoriais, e iii) da vedação da proteção insuficiente. 5. **O artigo 1º da Lei estadual nº 5.273/2008, editada na vigência da Lei federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), ostenta nítido caráter suplementar** - silente a lei geral acerca da gratuidade no canal telefônico, caso disponibilizado no âmbito do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, por empresas de televisão por assinatura e estabelecimentos comerciais de venda no atacado e no varejo -, **bem como amplia o campo protetivo dos direitos do consumidor, sem desprezar os limites territoriais do ente federado estadual.** 6. Ação direta de inconstitucionalidade parcialmente conhecida e, nessa parte, julgado improcedente o pedido.

(ADI 4118, Relator(a): ROSA WEBER, Tribunal Pleno, julgado em 02/03/2022, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-050 DIVULG 15-03-2022 PUBLIC 16-03-2022)

Dessa forma, sustentando meu voto na tese da Suprema Corte, entendo que o Projeto de Lei merece prosperar, na medida em que a proposição tem caráter suplementar, vez que busca ampliar a proteção dos direitos dos consumidores catarinenses, conforme faculta a Constituição Federal de 1988 (art. 24 §§ 1º e 2º)¹.

Ante o exposto, com base nos regimentais arts. 72, I e XV, 144, I, parte inicial (competência exclusiva da CCJ e da CFT, de exararem pareceres terminativos da continuidade de tramitação, admitindo-a ou não), 209, I, parte final, e 210, II, voto, no âmbito desta Comissão de Constituição e Justiça, pela **ADMISSIBILIDADE** da continuidade da regimental tramitação do Projeto de Lei nº 0031.8/2022.

Sala das Comissões,

Deputado Marcius Machado
Relator

¹ Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

§ 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.



PEDIDO DE VISTA

Sobrestou-se a deliberação do Processo Legislativo nº PL./0031.8/2022, em virtude do PEDIDO DE VISTA, concedido com base no art. 130, inciso XII, do Regimento Interno (Resolução nº 001/2019).

Em consequência, faça-se a remessa dos presentes autos ao requerente, a Senhora Deputada Paulinha, que tem como prazo máximo o dia não definido, para manifestação, conforme preceito regimental previsto no art. 140, parágrafo 2º.

Sala da Comissão, em 3 de maio de 2022

Alexandre Luiz Soares
Chefe de Secretaria