



GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS
Secretaria de Estado da Casa Civil

Ofício nº 385 /2019.

Goiânia, 14 de junho de 2019.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado Estadual **LISSAUER VIEIRA**
Presidente da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás
Palácio Alfredo Nasser

NESTA

Senhor Presidente,

Reporto-me ao seu Ofício nº 536-P, de 29 de maio de 2019, que encaminhou à Governadoria o **autógrafo de lei nº 105**, de 28 do mesmo mês e ano, o qual **“altera a Lei nº 16.606, de 23 de junho de 2009, que dispõe sobre a proibição da operação de serviço de “telemarketing” fora do horário comercial”**, a fim de comunicar-lhe que, apreciando o seu teor, decidi, no uso da competência a mim conferida pelo § 1º do art. 23 da Constituição Estadual, vetá-lo integralmente, pelas razões a seguir expostas:

RAZÕES DO VETO

Dispõe o referido autógrafo de lei:

“Altera a Lei nº 16.606, de 23 de junho de 2009, que dispõe sobre a proibição da operação de serviço de “telemarketing” fora do horário comercial.

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

Art. 1º O art. 1º da Lei nº 16.606, de 23 de junho de 2009, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 1º

§ 3º O horário comercial, para o efeito do disposto nesta Lei, compreende o período das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas, de segunda a sexta-feira, e das 8 (oito) às 13 (treze) horas, aos sábados.

§ 4º A empresa de “telemarketing” utilizará número telefônico que possa ser devidamente identificado pelo consumidor, sendo vedada a utilização de número privativo.

§ 5º O consumidor poderá apresentar denúncia à Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON, que deverá apurar a veracidade das informações respeitando-se a ampla defesa às empresas denunciadas, decidindo pela aplicação ou não da multa.”(NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.”

Pretendeu o ilustre Deputado Delegado Eduardo Prado, autor do projeto de lei, acrescentar dispositivos à Lei nº 16.606, de 23 de junho de 2009, com o escopo de definir o horário comercial para fins de operações de serviços de telemarketing, bem como obrigar a utilização de número telefônico que possa ser identificado pelo consumidor, vedando-se o uso de número privativo por parte das empresas do ramo.

Não obstante o nobre interesse envolvido no projeto de lei, fato é que o tema tratado carece não de uma normatização específica de alcance estadual, mas sim de uma regulamentação de âmbito nacional, dadas as peculiaridades que envolvem o serviço de telemarketing.

Esses serviços de cobrança ou oferta remota de serviços são executados diretamente pelo fornecedor ou através de empresas de telemarketing (call center), que muitas vezes possuem sede numa determinada cidade, porém prestam serviços para todo o país. Por conseguinte, o mais razoável é que tais normas emanem de instituições com alcance nacional, no caso, da Agência Nacional de Telecomunicações

A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) recebeu na data de 25/03/2019 as principais prestadoras de serviços de telecomunicações, tendo-se no encontro debatido a aplicação abusiva de ferramentas de televendas no setor de telecomunicações. Na oportunidade, as empresas participantes apresentaram à ANATEL uma carta compromisso em que se comprometem a criar mecanismos para reduzir os incômodos causados por ligações abusivas e apresentar, no prazo máximo de 6 (seis) meses, um Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing.

Na carta compromisso citada, constam 6 (seis) princípios básicos a serem respeitados pelas empresas de telecomunicações, dentre os quais ressalta-se o que especifica o horário permitido para ligações telefônicas, que será observado pelas empresas signatárias dela constantes:

·Realizar ligações apenas em horários adequados compreendidos no período das 09 (nove) às 21 (vinte e uma) horas nos dias úteis e das 10 (dez) às 16 (dezesseis) horas nos sábados, salvo aquelas realizadas por solicitação ou com autorização dos consumidores, resguardadas as legislações específicas.

Pelo princípio exposto, nota-se claramente a preocupação em respeitar horários adequados, tendência essa que vem sendo amplamente discutida por órgãos de competência nacional, na busca de mecanismos aptos a disciplinar e regulamentar questão afeta à delimitação dos horários para a realização de ligações telefônicas aos consumidores.

Frise-se também que o Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores de Serviços de Telecomunicações está em constante debate, podendo ser revisto a qualquer tempo, desde que a relação entre os envolvidos assim o exigir em decorrência de abuso ou disparidade. Além disso, já há a efetiva regulamentação, por parte da ANATEL, no caso de empresas que prestam Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), prevista nos arts. 24 a 28, Cap. III, do citado regulamento.

Destaca-se que a ANATEL vem exercendo seu poder normativo, fixando uma série de regras e condutas a serem cumpridas pelos prestadores do serviço de telecomunicações em todo o país, dentre as quais podem ser citadas as Resoluções nºs 581/2012 e 632/2014, que tratam de tema pertinente ao serviço de telecomunicações.

Ademais, há projetos de lei de âmbito nacional (PL nº 9942/2018 e PL nº 9615/2018) em trâmite no Congresso, que cuidam especificamente dos serviços de telemarketing, abarcando a questão de ligações telefônicas aos consumidores.

Conforme mencionado, encontra-se em andamento no Congresso Nacional o PLS nº 48/2018, cujo teor cuida das práticas abusivas através de telemarketing ativo. O citado projeto, ao ser encaminhado à Câmara dos Deputados para fins de revisão, recebeu o nº 9942/2018, encontrando-se com prioridade no regime de tramitação.

O referido projeto de lei, em seu teor, limita os horários das ligações de telemarketing das 9 (nove) às 21 (vinte e uma) horas, de segunda a sexta-feira, e das 10 (dez) às 13 (treze) horas, aos sábados.

Dessa forma, caso seja aprovada pelo Congresso Nacional a legislação, sua entrada em vigor irá suspender toda e qualquer normatização estadual que cuida do tema e com ela seja incompatível.

Assim, revela-se razoável e prudente que se aguarde uma normatização do tema em âmbito nacional, que normatizará a matéria definitivamente, trazendo a devida segurança às relações entre os consumidores e as empresas do ramo.

De igual sorte, a utilização de número telefônico que possa ser devidamente identificado pelo consumidor é medida já inserida no rol de interesses coletivos, sendo razoável que sua vedação se dê por regramento previsto em norma de âmbito territorial.

Noutro giro, deve-se considerar ainda que a limitação no horário permitido para a realização de ligações telefônicas de que cuida o presente projeto de lei acabaria afetando diretamente a existência de inúmeros postos de trabalho que as empresas criam para atender à sua demanda atual.

A Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) estima que o setor seja responsável por mais de 1.5000.000 (um milhão e quinhentos mil) empregos diretos, o que demonstra a relevância de tal segmento no cenário atual de geração de empregos.

No Estado de Goiás existem empresas de call centers instaladas e a vigência de uma legislação que delimita o horário de funcionamento de sua atividade voltada para ligações telefônicas poderá gerar a sensação de instabilidade nesse setor, repercutindo negativamente na oferta de vagas de trabalho disponibilizadas pelas mesmas.

Dessa forma, a proposta a mim encaminhada afronta o interesse público na medida em que, por sua relevância e peculiaridade, demanda regramento de aplicabilidade nacional, capaz de proporcionar segurança nas relações estabelecidas, ao mesmo tempo em que seu ingresso no mundo jurídico pode acarretar uma acentuada queda nos postos de trabalho, trazendo desemprego a milhares de pessoas.

Assim, diante das razões elencadas, **vetei integralmente o autógrafo de lei nº 105, de 28 de maio de 2019**, o que fiz por meio de despacho dirigido à Secretaria de Estado da Casa Civil, onde ficou, inclusive, determinado que fossem lavradas as presentes razões que ora subscrevo e ofereço a esse Parlamento.

Apresento, nesta oportunidade, a Vossa Excelência e a seus ilustres pares protestos de consideração e apreço.

RONALDO RAMOS CAIADO
Governador do Estado