

<b>Nº do documento:</b>	(S/N)	<b>Tipo do documento:</b>	PROJETO DE LEI
<b>Descrição:</b>	DISPONIBILIZAR AOS CONSUMIDORES, NO PRIMEIRO MENU DE OPÇÕES O ACESSO PARA FALAR COM ATENDENTE		
<b>Autor:</b>	100084 - PAULO SERGIO ROCHA		
<b>Usuário assinador:</b>	99062 - DEPUTADO JULIO CESAR FILHO		
<b>Data da criação:</b>	12/06/2024 16:26:54	<b>Data da assinatura:</b>	12/06/2024 16:46:25



## Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO JULIOCESAR FILHO

AUTOR: DEPUTADO JULIO CESAR FILHO

PROJETO DE LEI  
12/06/2024

### PROJETO DE LEI

**DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DISPONIBILIZAR AOS CONSUMIDORES, NO PRIMEIRO MENU DE OPÇÕES O ACESSO PARA FALAR COM UM DOS ATENDENTES, NOS CONTATOS REALIZADOS POR MEIO DO SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR, NO ÂMBITO DO ESTADO DO CEARÁ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

### **A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ DECRETA:**

**Art. 1º** As empresas prestadoras de serviços ficam obrigadas a disponibilizar aos consumidores, no primeiro menu de opções o acesso para falar com um dos atendentes, nos contatos realizados por meio do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor.

**Parágrafo Único.** Para efeitos do disposto no presente artigo, fica vedado, a utilização de atendente virtual por meio robotizado ou de inteligência artificial.

**Art. 2º** Na hipótese do contato do consumidor junto ao SAC ocorrer por meio de plataforma digital a disponibilização do acesso para falar direito com o atendente deverá estar disponível logo na primeira tela do serviço.

**Art. 3º** O descumprimento desta Lei sujeitará o responsável ao pagamento de multa, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, que deverá ser revertido a Fundo destinado a direitos difusos.

**Art. 4º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICATIVA**

O presente Projeto de Lei visa instituir medidas que obriguem as prestadores de serviços no Estado do Ceará a garantir a possibilidade de atendimento personalizado, evitando ou afastando o atendimento por atendente virtual ou inteligência artificial.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC é comumente utilizado pelos consumidores como meio para estabelecer contato com as empresas na busca de esclarecimentos de dúvidas, formalização de reclamações, requisições de atendimento e suporte, entre outros assuntos relacionados aos serviços prestados.

Ocorre que, com o advento da inteligência artificial o consumidor quando entra em contato com o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) por vezes se depara com uma gravação prévia que direciona o chamado para um rol de opções programadas, não existindo a possibilidade de atendimento por meio de atendente da própria prestadora de serviços.

Tal quadro circunstancial implica em flagrante prejuízo ao consumidor, tendo em vista a impossibilidade de contato logo de início, na busca do atendimento aos mais variados tipos de serviços como: internet, TV a cabo, plano de saúde, bancos, água, luz, entre outros.

Oportuno frisar que as concessionárias ou permissionárias devem zelar pelo atendimento adequado aos usuários, conforme dispõe o artigo 6º da Lei 8997/95 e seus parágrafos.

Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º - Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º - A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

Na mesma linha, importante destacar que a prestação de serviços públicos também está enquadrada nos ditames previstos na Lei nº 8078/90, que rege os direitos do consumidor, a luz do disposto no artigo 3º do referido diploma legal.

Nesse sentido, a disposição da obrigatoriedade de disponibilizar aos consumidores o acesso para falar direto com o atendente como primeira opção nos contatos realizados por meio do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, se revela salutar e necessária para garantir a humanização do atendimento ofertado pelas empresas prestadoras de serviço, bem como para preservar os direitos dos consumidores.

O inciso V do art. 24 da Constituição da República atribui, concorrentemente à União, aos Estados e ao Distrito Federal, competência para legislar sobre “produção e consumo”. Cabe à União a edição de normas gerais sobre a matéria, ficando aos Estados e ao Distrito Federal o exercício de competência legislativa suplementar (art. 24, § 2º, da Constituição), amoldando a “legislação estadual às peculiaridades locais, de forma a superar a uniformização simétrica da legislação federal.

Desta forma, conto com o apoio dos ilustres pares dessa Casa Legislativa para a aprovação deste Projeto de Lei.

**SALA DAS SESSÕES DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ**, 12 de junho de 2024.



DEPUTADO JULIO CESAR FILHO

DEPUTADO (A)