



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
**ESPÍRITO SANTO**

PODER LEGISLATIVO

N.º do Processo	Nº do Protocolo	Data do Protocolo	Data de Elaboração
<b>8554/2020</b>	<b>9292/2020</b>	<b>06/10/2020 12:29:13</b>	<b>06/10/2020 12:29:12</b>

Tipo

**PROJETO DE LEI**

Número

**529/2020**

Principal/Acessório

**Principal**

Autoria:

**MARCOS GARCIA**

Ementa:

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE MANUTENÇÃO DE NÚMERO DE TELEFONE LOCAL PARA ATENDIMENTO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS





ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
GABINETE DO DEPUTADO MARCOS GARCIA

PROJETO DE LEI Nº /2020

**DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE  
MANUTENÇÃO DE NÚMERO DE TELEFONE  
LOCAL PARA ATENDIMENTO DE SERVIÇO DE  
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) E DÁ  
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**A Assembleia Legislativa do Estado do Espírito Santo decreta:**

**Art. 1º** – As empresas que forneçam produtos ou serviços ao consumidor no Estado do Espírito Santo ficam obrigadas à manutenção de número de telefone local para atendimento na modalidade SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor).

**Art. 2º** – O descumprimento do disposto no art. 1º sujeitará o infrator às sanções previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

**Art. 3º** - Esta Lei entrará em vigor 90 dias após sua publicação.

Sala das Sessões, 05 de outubro de 2020.

**Marcos Garcia**

**Deputado Estadual - PV**





ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
GABINETE DO DEPUTADO MARCOS GARCIA

**JUSTIFICATIVA**

Uma das maiores dificuldades do consumidor é obter acesso rápido e fácil ao fornecedor dos serviços no momento em que constata a existência de alguma falha na relação comercial. Via de regra, as linhas de acesso para obtenção dos produtos e serviços são muito mais acessíveis que os acessos à linhas para eventuais reclamações após realizada a transação comercial.

Comumente, embora o produto ou serviço seja adquirido pelo consumidor nas proximidades de sua residência, os serviços de atendimento ao consumidor (SAC) direcionam a ligações com outros Estados da Federação, o que dificulta e encarece o acesso, além de não aperfeiçoar a relação de consumo, conforme pretende o legislador consumerista.

Diante deste fato e a fim de aperfeiçoar os princípios que regem as relações comerciais, propomos que as empresas sejam obrigadas a manterem linha de acesso telefônico local.

Pelas citadas razões, conto com o apoio desta Casa para a aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, 05 de outubro de 2020.

**Marcos Garcia**

**Deputado Estadual - PV**





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Protocolar

Ação Realizada: Protocolado

Próxima Fase: Verificar a Existência de Proposições/Normas de mesma Natureza

A(o) Diretoria de Documentação e Informação,

Proposição protocolizada automaticamente pelo Software para Virtualização do Poder Legislativo - ALES DIGITAL.

Vitória, 6 de outubro de 2020.

**Protocolo Automático**

-

Tramitado por, Protocolo Automático Matrícula





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Verificar a Existência de Proposições/Normas de mesma Natureza

Ação Realizada: Não Existem Proposições/Normas Similares à Proposição Apresentada

Próxima Fase: Aguardar Análise da Presidência na SGM (Ales Digital)

A(o) Secretaria Geral da Mesa,

Não existem Proposições ou Normas similares à Proposição apresentada.

Vitória, 6 de outubro de 2020.

**Adriana dos Santos Ferreira Franco Ribeiro**  
**Técnico Legislativo Sênior - 758625**

Tramitado por, Adriana dos Santos Ferreira Franco Ribeiro Matrícula 758625





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Aguardar Análise da Presidência na SGM (Ales Digital)

Ação Realizada: Tramitação Regular

Próxima Fase: Leitura da Proposição Principal

A(o) Plenário,

Para inclusão da presente Proposição no Expediente da próxima Sessão Plenária.

Vitória, 6 de outubro de 2020.

**Karla Queiroz De Oliveira**  
**Técnico Legislativo Sênior - 427281**

Tramitado por, Karla Queiroz De Oliveira Matrícula 427281





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Leitura da Proposição Principal

Ação Realizada: Prosseguir

Próxima Fase: Registro da Proposição Principal

A(o) Supervisão de Registro e Tramitação Legislativa - DIPROL,

**Após o cumprimento do artigo 120 do Regimento Interno, às Comissões de Justiça, de Defesa do Consumidor e de Finanças.**

Vitória, 7 de outubro de 2020.

**Lilian Borges Dutra**  
**Técnico Legislativo Júnior - 912705**

Tramitado por, Lilian Borges Dutra Matrícula 912705





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Registro da Proposição Principal

Ação Realizada: Análise

Próxima Fase: Elaboração de Estudo de Técnica

A(o) Diretoria da Redação,

ÀDR para elaboração de estudo de técnica.

Vitória, 7 de outubro de 2020.

**ANTONIO DANIEL AGRIZZI**  
**Técnico Legislativo Sênior - 682246**

Tramitado por, ANTONIO DANIEL AGRIZZI Matrícula 682246





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Elaboração de Estudo de Técnica

Ação Realizada: Análise

Próxima Fase: Elaboração de Parecer Técnico na Procuradoria Geral

A(o) Procuradoria Geral,

Vitória, 7 de outubro de 2020.

**Ayres Dalmásio Filho**  
**Técnico Legislativo Sênior - 416048**

Tramitado por, Ayres Dalmásio Filho Matrícula 416048





**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

**DIRETORIA DE REDAÇÃO – DR  
ESTUDO DE TÉCNICA LEGISLATIVA**

Visando adequar o Projeto de Lei nº 529/2020 à técnica legislativa, às normas gramaticais, ao Manual de Normas de Redação Legislativa da Ales, publicado no DPL de 27.11.2015, e ao disposto na Lei Complementar Federal nº 95/1998, alterada pela Lei Complementar Federal nº 107/2001, esta DR sugere as modificações abaixo, em destaque ao texto da matéria, que deverão ser acolhidas por ocasião da extração de autógrafos.

**“PROJETO DE LEI Nº 529/2020**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de número de telefone local para atendimento na modalidade Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e dá outras providências.

**A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

**DECRETA:**

**Art. 1º** As empresas que forneçam produtos ou serviços ao consumidor no Estado do Espírito Santo ficam obrigadas a manter número de telefone local para atendimento na modalidade Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

**Art. 2º** O descumprimento do disposto no art. 1º sujeitará o infrator às sanções previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

**Art. 3º** Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.”

Sala das Sessões, 05 de outubro de 2020.

**Marcos Garcia  
Deputado Estadual - PV**

Em 07 de outubro de 2020.

**Paulo Marcos Lemos  
Diretor de Redação – DR  
(Em exercício)**

Cristiane/Ayres/Ernesta  
ETL nº 478/2020





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Elaboração de Parecer Técnico na Procuradoria Geral

Ação Realizada: Preparar Parecer

Próxima Fase: Encaminhamento para parecer técnico na Diretoria da Procuradoria

A(o) Diretoria da Procuradoria,

Para elaboração de Parecer Técnico a respeito do Projeto de Lei Nº 529/2020, pelo Sr. Procurador Vinicius Oliveira Gomes Lima, designado na Setorial Legislativa, nos termos do artigo 3º, inciso XX, da Lei Complementar nº 287/04, com observância do art. 16 do Ato nº 964/2018. (Portaria PGALES Nº 03/2018, publicada no DPL de 17 de agosto de 2018)

Vitória, 15 de outubro de 2020.

**Lucas Faria Alves**  
**Técnico Legislativo Sênior - 2153075**

Tramitado por, Lucas Faria Alves Matrícula 2153075





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Encaminhamento para parecer técnico na Diretoria da Procuradoria

Ação Realizada: Distribuir

Próxima Fase: Distribuição da Proposição ao Procurador para elaboração de parecer

A(o) Diretoria da Procuradoria,

Para elaboração de Parecer Técnico a respeito do Projeto de Lei Nº 529/2020, pelo Sr. Procurador Vinicius Oliveira Gomes Lima

Vitória, 15 de outubro de 2020.

**VINICIUS OLIVEIRA GOMES LIMA**

**Procurador - 2025031**

Tramitado por, Guilherme Rodrigues Matrícula 778066





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Distribuição da Proposição ao Procurador para elaboração de parecer

Ação Realizada: Prosseguir

Próxima Fase: Devolução da Proposição com Parecer Elaborado

A(o) Diretoria da Procuradoria,

PT

Vitória, 20 de outubro de 2020.

**Guilherme Rodrigues**  
**Técnico Legislativo Sênior - 778066**

Tramitado por, Guilherme Rodrigues Matrícula 778066





## PROCURADORIA LEGISLATIVA

### PARECER TÉCNICO

#### PROJETO DE LEI Nº 529/2020

**AUTOR:** Deputado Marcos Garcia

**EMENTA:** *Dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de número de telefone local para atendimento na modalidade Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e dá outras providências.*

#### 1. RELATÓRIO

Trata-se do Projeto de Lei nº 529/2020, de autoria do Deputado Estadual Marcos Garcia, que dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de número de telefone local para atendimento na modalidade Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e dá outras providências.

Na Justificativa, o autor argumenta:

Uma das maiores dificuldades do consumidor é obter acesso rápido e fácil ao fornecedor dos serviços no momento em que constata a existência de alguma falha na relação comercial. Via de regra, as linhas de acesso para obtenção dos produtos e serviços são muito mais acessíveis que os acessos à linhas para eventuais reclamações após realizada a transação comercial.

Comumente, embora o produto ou serviço seja adquirido pelo consumidor nas proximidades de sua residência, os serviços de atendimento ao consumidor (SAC) direcionam a ligações com outros Estados da Federação, o que dificulta e encarece o acesso, além de não aperfeiçoar a relação de consumo, conforme pretende o legislador consumerista.

Diante deste fato e a fim de aperfeiçoar os princípios que regem as relações comerciais, propomos que as empresas sejam obrigadas a manterem linha de acesso telefônico local.



 ESTADO DO ESPÍRITO SANTO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA	PROJETO DE LEI Nº 529/2020	PÁGINA
	CARIMBO / RUBRICA	

Pelas citadas razões, conto com o apoio desta Casa para a aprovação deste projeto.

O Projeto foi protocolado no dia 06/10/2020, lido no expediente da Sessão Ordinária do dia 07/10/2020. No que tange à publicação no Diário do Poder Legislativo, não há nos autos prova de sua realização, medida que não pode ser dispensada, nos termos do art. 149 do Regimento Interno da ALES (Resolução no. 2.700/2009).

A Mesa Diretora da Assembleia Legislativa, em exercício de juízo de deliberação que lhe impõe o art. 120 do Regimento Interno – Resolução nº 2.700/2009, proferiu o despacho da fl. 02, no qual admitiu a tramitação da proposição; entendendo, a priori, inexistir manifesta inconstitucionalidade ou um dos demais vícios previstos na norma regimental

A Diretoria de Redação juntou o estudo de técnica legislativa ofertando sugestões apenas no tocante à redação proposta, sem alteração substancial no projeto de lei.

Em seguida, a propositura recebeu encaminhamento para esta Procuradoria Legislativa para análise e parecer, na forma do art. 3º, inciso XX, da Lei Complementar Estadual nº 287/2004, combinado com o art. 121 do Regimento Interno da ALES (Resolução nº 2.700/2009). Distribuída a matéria, coube-nos examiná-la e oferecer parecer técnico.

É o relatório.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA**

### **2.1. DA CONSTITUCIONALIDADE FORMAL**



 <p>ESTADO DO ESPÍRITO SANTO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA</p>	PROJETO DE LEI Nº 529/2020	PÁGINA
	CARIMBO / RUBRICA	

Verifica-se a inconstitucionalidade formal quando ocorre algum tipo de vício no processo de formação das normas, seja no processo legislativo de sua elaboração, seja em razão de sua elaboração por autoridade incompetente.

A inconstitucionalidade formal orgânica decorre da inobservância da competência legislativa para a elaboração do ato. Faz-se necessário verificar, aqui, se a competência para elaboração do Projeto de Lei é da União, do Estado ou de Município.

Dentro do panorama de distribuição de competências erigido pela CRFB/1988, em especial com base no que determina o princípio federativo estabelecido expressamente em seus arts. 1<sup>o</sup> e 25<sup>2</sup>, tem-se que a autonomia legislativa de cada ente federativo é assegurada nos termos da Carta da República, desde que atendidos os seus preceitos e princípios.

Pois bem.

*In casu*, a propositura em questão, como já ressaltado anteriormente, objetiva a obrigatoriedade de manutenção de número de telefone local para atendimento na modalidade Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e dá outras providências.

Trata-se, a nosso ver, de uma norma cujo conteúdo visa a proteção do consumidor. Nesse sentido, a competência estadual é suplementar, cabendo à União a edição de normas gerais.

A respeito da competência concorrente definida pelo art. 24 da CRFB/1988, a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal é pacífica no entendimento de que a competência estadual é suplementar. *In Verbis*:

O art. 24 da CF compreende competência estadual concorrente não cumulativa ou suplementar (art. 24, § 2<sup>o</sup>) e competência estadual cumulativa (art. 24, §3<sup>o</sup>). **Na primeira hipótese, existente a lei federal de normas gerais (art.24, §1<sup>o</sup>), poderão os Estados e o Distrito Federal, no uso da competência suplementar, preencher os vazios da lei federal**

<sup>1</sup> Art. 1<sup>o</sup> A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos.

<sup>2</sup> Art. 25. Os Estados organizam-se e regem-se pelas Constituições e leis que adotarem, observados os princípios desta Constituição.  
§ 1<sup>o</sup> - São reservadas aos Estados as competências que não lhes sejam vedadas por esta Constituição.





**de normas gerais, a fim de afeiçoá-la às peculiaridades locais** (art. 24, §2º); **na segunda hipótese, poderão os Estadual e o Distrito Federal, 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). A Lei 10.860, de 31-8-2001, do Estado de São Paulo foi além da competência estadual concorrente não cumulativa e cumulativa, pelo que afrontou a Cf, art. 22, XXIV, e art. 24, IX, §2º e §3º.<sup>3</sup>

Nesse caso, a competência estadual é suplementar, cabendo à União a edição de normas gerais. Ou seja, sempre que a União já tiver editado norma geral a respeito do tema, aos Estados só resta a sua suplementação para atender às peculiaridades regionais ou o preenchimento de lacunas na norma federal.

**O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC** é voltado para o atendimento de reclamações, pedidos de cancelamentos, sugestões, elogios e comentários que o consumidor deseja fazer a respeito dos serviços da empresa.

Em âmbito federal a União regulamentou SAC por meio do **Decreto Federal nº 6.523/2008** mais conhecida como “Lei do SAC”.

O Decreto Federal veio regulamentar a Lei nº 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor, fixando normas gerais sobre o SAC.

Vejamos a íntegra do regulamento federal, *in verbis*:

**DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.**

Vigência

Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos 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.

<sup>3</sup> STF. ADI 3.098, Rel. Min. Carlos Velloso, julgamento em 24-11-2005, Plenário, DJ de 10-3-2006.





## CAPÍTULO I

### DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

## CAPÍTULO II

### DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 7º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que ofereça serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

## CAPÍTULO III





## DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 13. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 14. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

## CAPÍTULO IV

### DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.





§ 4o O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

#### CAPÍTULO V

##### DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1o O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2o A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3o Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

#### CAPÍTULO VI

##### DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1o O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2o Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3o O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

#### CAPÍTULO VII

##### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.





Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor em 1o de dezembro de 2008.

Brasília, 31 de julho de 2008; 187o da Independência e 120o da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA  
Tarso Genro

A “lei do SAC” (Decreto Federal nº 6.523/2008) exige que o consumidor tenha acesso ao serviço de atendimento por meio de ligação gratuita. Essa chamada deve iniciar já oferecendo a possibilidade de o cliente registrar uma reclamação, cancelar o serviço ou ser atendido por um agente.

É forçoso dizer que as ligações para o SAC devem ser gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto no Decreto Federal nº 6.523/2008 não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Abaixamos listamos os principais pontos de observância obrigatória do decreto federal em relação ao SAC:

- o SAC deve garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços;
- a opção de contatar o atendimento pessoal deve constar em todas as subdivisões do menu eletrônico;
- a ligação não pode ser finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento;
- o acesso inicial ao atendente não pode ser condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor;
- o SAC deve estar disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;
- o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, deve ser de até 60 (sessenta)





segundos, ressalvado os serviços financeiros, quando o tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 45 (quarenta e cinco) segundos, sendo que nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos;

- quanto aos serviços de energia elétrica, o tempo máximo para o contato direto com o atendente somente poderá ultrapassar 60 (sessenta) segundos nos casos de atendimentos emergenciais de abrangência sistêmica, assim considerados aqueles que, por sua própria natureza, impliquem a interrupção do fornecimento de energia elétrica a um grande número de consumidores.

Inclusive as sanções pelo descumprimento do Decreto Federal nº 6.523/2008 estão previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor e podem levar até a suspensão ou mesmo o encerramento das atividades da empresa.

Assim, verifica-se que a União já editou norma geral a respeito do tema, estabelecendo quais as regras que o fornecedor de produto ou serviço deve seguir para instalação e funcionamento do SAC.

Ao estabelecer à manutenção de número de telefone local para atendimento na modalidade SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), a proposição legislativa extrapola os limites da competência suplementar, já que os fornecedores possuem atuação nacional e esses produtos são vendidos em nível nacional, não havendo sentido em estabelecer esse tipo de regramento em nível estadual.

Até mesmo porque a ligação para o SAC da empresa é gratuita assim não faz sentido o argumento de telefone local para não pagar ligação interurbana.

Portanto, qualquer imposição ou restrição nesse sentido deve ser estabelecida por norma geral da União, dado o caráter universal da matéria.



 <p>ESTADO DO ESPÍRITO SANTO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA</p>	PROJETO DE LEI Nº 529/2020	PÁGINA
	CARIMBO / RUBRICA	

Assim, constata-se a índole de norma geral da matéria abordada pela presente proposição, dentro da competência da União atribuída pelo § 1º. do art. 24 da CRFB/1988.

A matéria da presente proposição não suplementa nem preenche os vazios da norma federal vigente, no que seria o campo de competência estadual estabelecido pelo §2º. do art. 24 da Constituição Federal.

Por essa razão, tem-se que a matéria do Projeto de Lei nº. 529/2020 é formalmente inconstitucional.

Portanto, em que pese a nobre intenção do autor, conclui-se que não pode o Estado do Espírito Santo exercer competência legislativa para tratar da matéria alvo do Projeto de Lei nº. 529/2020, sob pena de incorrer em vício insanável de inconstitucionalidade formal, por invasão de competência legislativa privativa da União, decorrente do art. 24, § 1º da CF/1988.

Enfim, são estes os aspectos que acarretam a inconstitucionalidade da proposição. Deixa-se, assim, de mencionar os demais aspectos da proposição, nos termos do parágrafo único do art. 16 do Ato da Mesa nº. 964/2018.

### 3. CONCLUSÃO

Em face do exposto, opinamos pela **INCONSTITUCIONALIDADE** do Projeto de Lei nº. 529/2020, de autoria do Deputado Marcos Garcia, não devendo seguir sua regular tramitação nesta Casa de Leis, nos termos da fundamentação constante deste parecer:

É o entendimento que se submete à consideração superior.

Vitória, 20 de outubro de 2020.

**Vinícius Oliveira Gomes Lima**

Procurador da Assembleia Legislativa ES





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Devolução da Proposição com Parecer Elaborado

Ação Realizada: Prosseguir

Próxima Fase: Devolução da Proposição à Procuradoria Geral

A(o) Procuradoria Geral,

Sr. Procurador-Geral, encaminho o presente Processo Legislativo aos seus cuidados.

Vitória, 26 de outubro de 2020.

**Jose Arimathea Campos Gomes**  
**Procurador Adjunto - 430611**

Tramitado por, SIMONE DE OLIVEIRA SILVA FORTUNATO Matrícula 1965822





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Devolução da Proposição à Procuradoria Geral

Ação Realizada: Prosseguir

Próxima Fase: Discussão Especial em 1ª Sessão

A(o) Plenário,

Encaminho o presente processo para tramitação regimental (art. 120), com pronunciamento desta Procuradoria, conforme manifestação que segue em anexo.

Vitória, 11 de novembro de 2020.

**Rafael Henrique Guimarães Teixeira de Freitas**  
**Procurador Geral (Ales Digital) - 1784572**

Tramitado por, Lucas Faria Alves Matrícula 2153075



 ESTADO DO ESPÍRITO SANTO ASSEMBLEIA LEGISLATIVA	PROJETO DE LEI Nº 529/2020	PÁGINA
	CARIMBO / RUBRICA	

## PROJETO DE LEI Nº 529/2020

**AUTOR(A):** Marcos Garcia

**EMENTA:** *Dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de número de telefone local para atendimento na modalidade Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e dá outras providências.*

Trata-se do Projeto de Lei nº 529/2020, de iniciativa do(a) Exmo(a). Sr(a). Deputado(a) Marcos Garcia, encaminhado a esta Procuradoria Geral para análise, em atendimento ao disposto no art. 121 do Regimento Interno (Resolução Nº 2.700/2009).

Realizada a distribuição, o Sr. Procurador designado ofereceu Parecer Técnico a respeito da matéria (fls. 14/23), em conformidade ao artigo 3º, inciso XX, da Lei Complementar nº 287/04, e ao art. 16 do Ato da Mesa Nº 964/2018.

Destarte, nos termos do que prevê o art. 8º, inciso XVI, da Lei Complementar Nº 287/2004, acolho as conclusões do Parecer Técnico, com base nos fundamentos apresentados, e opino conclusivamente no sentido da **inconstitucionalidade** do Projeto de Lei nº 529/2020.

Em 11/11/2020.

**Rafael Henrique Guimarães Teixeira de Freitas**  
Procurador Geral





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Discussão Especial em 1ª Sessão

Ação Realizada: Prosseguir

Próxima Fase: Discussão Especial em 2ª Sessão

A(o) Plenário,

Vitória, 22 de Fevereiro de 2021.

**Marcus Fardin de Aguiar**  
**Diretor de Processo Legislativo (Ales Digital) - 1090311**

Tramitado por, Marcus Fardin de Aguiar Matrícula 1090311





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Discussão Especial em 2ª Sessão

Ação Realizada: Prosseguir

Próxima Fase: Discussão Especial em 3ª Sessão

A(o) Plenário,

Vitória, 23 de Fevereiro de 2021.

**Lilian Borges Dutra**  
**Técnico Legislativo Júnior - 912705**

Tramitado por, Lilian Borges Dutra Matrícula 912705





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Discussão Especial em 3ª Sessão  
Ação Realizada: Prosseguir  
Próxima Fase: Elaboração de Parecer nas Comissões

A(o) Diretoria das Comissões Parlamentares,

Vitória, 24 de Fevereiro de 2021.

**Lilian Borges Dutra**  
**Técnico Legislativo Júnior - 912705**

Tramitado por, Lilian Borges Dutra Matrícula 912705





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Elaboração de Parecer nas Comissões

Ação Realizada: Prosseguir

Próxima Fase: Envio da proposição à Coordenação das Comissões Permanentes

A(o) Coordenação Especial das Comissões Permanentes,

ÁCecp,

Para ciência e continuidade da tramitação na forma regimental.

Vitória, 24 de Fevereiro de 2021.

**Pedro Henrique Santos Barbosa**  
**Diretor de Comissões Parlamentares (Ales Digital) - 1623830**

Tramitado por, JOVANA DE FREITAS RODRIGUES CANGILIERI Matrícula 1466844





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Envio da proposição à Coordenação das Comissões Permanentes

Ação Realizada: Análise

Próxima Fase: Análise da Proposição para Emissão de Parecer(Justiça)

A(o) Comissão de Constituição e Justiça, Serviço Público e Redação,

Em cumprimento à distribuição desta proposição pelo Exmo. Senhor Presidente da ALES, Dep. Erick Musso, constante às fls. 07 dos autos, remeto a matéria de autoria do Dep. Marcos Garcia para análise e parecer das seguintes Comissões Permanentes:

1. de Constituição e Justiça, Serviço Público e Redação, na forma do art. 41 do Regimento Interno;
2. de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, na forma do art. 44 do Regimento Interno;
3. de Finanças, Economia, Orçamento, Fiscalização, Controle e Tomada de Contas, na forma do art. 42 do Regimento Interno.

Vitória, 27 de Fevereiro de 2021.

**Lara Maria Magalhães Bonjardim Silveira Serri**  
**Coordenador Especial das Comissões Permanentes (Ales Digital) - 1736426**

Tramitado por, Danielli Dias Marin Matrícula 918977





Processo: 8554/2020 - PL 529/2020

Fase Atual: Análise da Proposição para Emissão de Parecer(Justiça)

Ação Realizada: Prosseguir

Próxima Fase: Para Ciência da Minuta / Parecer

A(o) Gab. Dep. Janete Sá,

De ordem do Presidente da Comissão de Constituição e Justiça, Serviço Público e Redação, Dep. Gandini, nos termos do art. 67, inciso VII do Regimento Interno, a presente proposição foi distribuída a relatora **Dep. Janete de Sá** na 03ª Reunião Ordinária Virtual Híbrida, realizada no dia 09/03/2021.

Vitória, 9 de Março de 2021.

**SERGIO MURILO FRANÇA DE SOUZA FILHO**  
**Supervisor da Comissão de Justiça (Ales Digital) - 1667720**

Tramitado por, SERGIO MURILO FRANÇA DE SOUZA FILHO Matrícula 1667720





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Para Ciência da Minuta / Parecer

Ação Realizada: Prosseguir

Próxima Fase: Para Providências (Comissão)

A(o) Comissão de Constituição e Justiça, Serviço Público e Redação,  
À Comissão de Justiça para Inclusão em Pauta.

Vitória, 7 de Junho de 2021.

**Janete de Sá**  
**Deputado Estadual -**

Tramitado por, JOSÉ ADRIANO RANGEL RAMOS Matrícula 1070767





**Processo: 8554/2020** - PL 529/2020

Fase Atual: Para Providências (Comissão)

Ação Realizada: Prosseguir

Próxima Fase: Ciência e Providências

A(o) Gab. Dep. Janete Sá,

Ao Gabinete da Senhora Relatora, Deputada Janete de Sá, para que se posicione quanto a elaboração da minuta de parecer conforme dispõe a Instrução Normativa nº 003, publicada no DPL de 22.09.2015.

Vitória, 8 de Junho de 2021.

**SERGIO MURILO FRANÇA DE SOUZA FILHO**  
**Supervisor da Comissão de Justiça (Ales Digital) - 1667720**

Tramitado por, Lisyenne Da Penha Amorim Bunjes Martins Matrícula 835703

