

PROJETO DE LEI N. , DE DE DE 2024

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços de 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 de Goiás e dá outras providências.

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

Artigo 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.

Artigo 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.

Artigo 3º – O Poder Executivo regulamentará a presente lei no que couber para garantir a sua execução.

Artigo 4º – Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala das Reuniões, 12 de junho 2024.

Deputado Estadual: ANDRÉ DO PREMIUM



## JUSTIFICAÇÃO

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.

Cabe enfatizar, se faz de suma importância a disponibilização de atendimento personalizado e individualizado, o que somente poderá ocorrer através de atendimento não robotizado ou por inteligência artificial.

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.

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.



Ainda, por um contexto histórico, sugere-se a disponibilização do número “9” como direcionamento para a atendente.

Diante do exposto, considerando a relevância do tema, bem como tendo em vista que a matéria aqui proposta atende os preceitos constitucionais e regimentais, trago à apreciação dos Nobres Pares a presente propositura, pedindo o indispensável apoio e aprovação.



# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://alegodigital.al.go.leg.br/autenticidade> utilizando o identificador 32003100390039003700390032003A005000

Assinado eletronicamente por **ANDRÉ LUIZ GOMES GONTIJO** em 12/06/2024 15:21

Checksum: **FDE0F87551FFFBA1BC250186F945D02FDA07ADB248AB2F83FC6E4989EEDAD212**



Autenticar documento em <https://alegodigital.al.go.leg.br/autenticidade>  
com o identificador 32003100390039003700390032003A005000, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.