



PROJETO DE LEI Nº _____, 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 do Maranhão e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO MARANHÃO

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 da plataforma digital a disponibilização do acesso para falar direto com 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.

Plenário Deputado Nagib Haickel, em 06 de junho 2024

WELLINGTON DO CURSO
Deputado Estadual



JUSTIFICATIVA

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, vejamos:

“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.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Wellington do Curso

Avenida Jerônimo, s/n, Sítio Rangedor –Cohafuma

São Luís - MA – 65.071-750 - Tel. 3269 3240/3429 – dep.wellingtondocurso@al.ma.leg.br

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.

Plenário Deputado Nagib Haickel, em 06 de junho 2024

WELLINGTON DO CURSO

Deputado Estadual