

	<p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p>	
<p>Despacho</p>	<p>NP: 073xwwoc SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 05/06/2024 Projeto de lei nº 1140/2024 Protocolo nº 5958/2024 Processo nº 1748/2024</p>	
<p>Autor: Dep. Elizeu Nascimento</p>		

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 Mato Grosso.

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona 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.

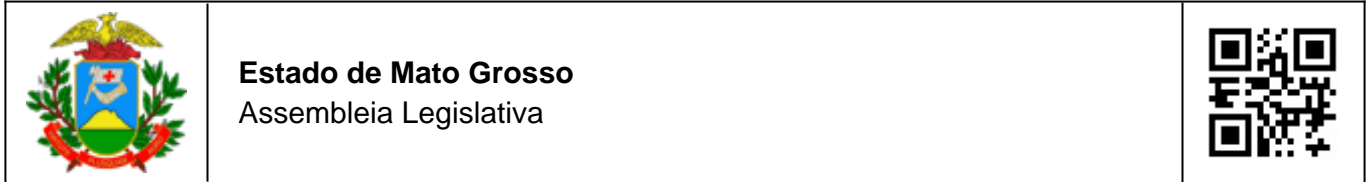
Artigo 2º – Na hipótese do contato do consumidor junto ao SAC ocorrer por meio de plataforma digital a disponibilização do acesso para falar direito com o atendente deverá estar disponível logo na primeira tela do serviço.

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.

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.

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.



Estado de Mato Grosso
Assembleia Legislativa



Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 04 de Junho de 2024

Elizeu Nascimento
Deputado Estadual