



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DO DEPUTADO DELEGADO LEONAM PINHEIRO
Palácio Tavares Bastos
Praça D. Pedro II, s/nº, Centro, Cep 57.020-900, Maceió-AL

Assembleia Legislativa de Alagoas

PROTOCOLO GERAL 1781/2024
Data: 31/07/2024 - Horário: 17:52
Legislativo

PROJETO DE LEI N° /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 ALAGOAS E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE ALAGOAS RESOLVE:

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, sem que o consumidor tenha que passar por múltiplos níveis de opções ou enfrentar longos procedimentos automatizados.

Art. 3º O acesso direto a um atendente deve ser garantido em todos os horários de funcionamento do SAC, incluindo períodos fora do horário comercial, quando houver atendimento disponível.

Art. 4º As empresas deverão informar os consumidores sobre a existência da opção de atendimento direto com um atendente, promovendo a transparência e a acessibilidade do serviço.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DO DEPUTADO DELEGADO LEONAM PINHEIRO
Palácio Tavares Bastos
Praça D. Pedro II, s/nº, Centro, Cep 57.020-900, Maceió-AL

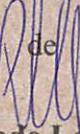
Art. 5º A fiscalização do cumprimento das disposições desta Lei ficará a cargo dos órgãos competentes de defesa do consumidor, que deverão implementar as medidas necessárias para garantir a sua efetiva aplicação.

Art. 6º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará a empresa às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e em outras legislações correlatas, incluindo multas e outras sanções administrativas.

Art. 7º O Poder Executivo poderá regulamentar a presente lei, no que couber.

Art. 8º As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à cota de dotações orçamentárias próprias.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das sessões,  de 2024.

Delegado Leonam
DEPUTADO ESTADUAL



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DO DEPUTADO DELEGADO LEONAM PINHEIRO
Palácio Tavares Bastos
Praça D. Pedro II, s/nº, Centro, Cep 57.020-900, Maceió-AL

JUSTIFICATIVA

A presente proposta de lei visa a aprimorar o atendimento ao consumidor no Estado de Alagoas, estabelecendo a obrigatoriedade para que as empresas prestadoras de serviços disponibilizem a opção de falar diretamente com um atendente no primeiro menu de opções dos sistemas de atendimento por telefone (SAC).

No cenário atual, muitos consumidores enfrentam dificuldades ao tentar acessar o atendimento ao cliente através de sistemas automatizados que muitas vezes envolvem longos e complexos menus, resultando em frustração e perda de tempo.

Este problema é particularmente significativo para aqueles que necessitam de atendimento imediato ou que não têm a familiaridade necessária para navegar por sistemas automatizados complicados.

A medida proposta visa a simplificar o processo de atendimento, garantindo que os consumidores possam rapidamente acessar um atendente humano sem a necessidade de passar por múltiplas etapas automatizadas. Esta mudança não só melhora a experiência do consumidor, mas também promove uma maior transparência e eficiência no atendimento ao cliente.

A obrigatoriedade de disponibilizar a opção direta no primeiro menu permitirá que os consumidores resolvam suas questões de maneira mais ágil e eficaz, refletindo diretamente na melhoria da qualidade do serviço prestado.

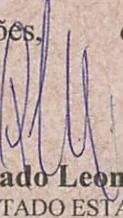
A fiscalização e a aplicação das penalidades para o não cumprimento da lei estarão a cargo dos órgãos competentes, que garantirão que as disposições sejam efetivamente aplicadas. Essa abordagem assegurará que os direitos dos consumidores sejam respeitados e que as empresas se adequem às novas exigências de forma eficiente.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DO DEPUTADO DELEGADO LEONAM PINHEIRO
Palácio Tavares Bastos
Praça D. Pedro II, s/nº, Centro, Cep 57.020-900, Maceió-AL

Solicito, portanto, o apoio dos Nobres Pares para a aprovação deste projeto de lei, que representa um avanço significativo na proteção e no atendimento dos consumidores em nosso estado.

Sala das sessões, de de 2024.


Delegado Leonam
DEPUTADO ESTADUAL