



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO
GABINETE DO DEPUTADO FERNANDO SOARES PEREIRA**

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº ____/2024

Assembleia Legislativa de Alagoas



PROTOCOLO GERAL 2426/2024
Data: 16/10/2024 - Horário: 09:20
Legislativo

INSTITUI A OBRIGATORIEDADE DO ENVIO PRÉVIO, POR PARTE DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS, POR CONCESSÃO OU PERMISSÃO ESTATAL, DOS DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO TÉCNICO RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO NA RESIDÊNCIA DO USUÁRIO, NO ÂMBITO DO ESTADO DE ALAGOAS.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE ALAGOAS DECRETA:

Art. 1º – Ficam as Empresas Prestadoras de Serviços Públicos essenciais por concessão ou permissão estatal, obrigadas a enviar, previamente, os dados de identificação do técnico responsável pelo atendimento na residência do usuário, no âmbito do Estado de Alagoas.

§1º- O envio dos dados de identificação do técnico responsável pelo atendimento deve ocorrer por meio de canal oficial da empresa Prestadora de Serviço, como: e-mail, aplicativo ou o meio de comunicação direta utilizado pelo usuário para o acionamento do serviço.

§2º- A identificação deve conter, no mínimo, de forma clara: o nome, RG ou CPF e o telefone do técnico que realizará o atendimento, facultado o acréscimo de outros dados para maior transparência das informações.

§3º- No momento da confirmação do atendimento, a Empresa Prestadora de Serviço deverá disponibilizar ao usuário mecanismo de confirmação e aceite do atendimento.

Art. 2º- No caso da necessidade de substituição do técnico destinado para o atendimento residencial, a Empresa Prestadora do Serviço deverá observar os mesmos procedimentos, do Artigo 1º e seus Parágrafos, dispostos nesta lei.

Parágrafo único: O aviso de substituição do técnico deverá observar tempo hábil e a garantia do procedimento de mecanismo de confirmação e aceite pelo usuário.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO
GABINETE DO DEPUTADO FERNANDO SOARES PEREIRA

Art. 3º - Para efeitos desta lei consideram-se Empresas Prestadoras de Serviços Públicos Essenciais, as detentoras dos serviços de fornecimento de Água, Luz, Gás canalizado, Telefonia, Internet e de TV a cabo, que realizam atendimentos no âmbito do Estado de Alagoas.

Art. 4º - O descumprimento ao disposto nesta lei acarretará a imposição de multa de 100 (cem) UPFAL's – Valores de Referência do Tesouro Estadual cujo valor será revertido ao Fundo de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único: Na hipótese de reincidência a multa será aplicada em dobro.

Art. 5º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DAS SESSÕES DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL, EM MACEIÓ. ____DE
____ DE 2024.

FERNANDO SOARES PEREIRA
Deputado Estadual



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO
GABINETE DO DEPUTADO FERNANDO SOARES PEREIRA

FUNDAMENTAÇÃO AO PROJETO DE LEI Nº ____ 2024

O presente Projeto de Lei tem por objetivo propiciar mais segurança e transparência na informação enviada aos usuários dos serviços prestados por meio de atendimento de técnicos designados às residências, no âmbito do Estado de Alagoas.

Ocorre que, aqui no Estado, muitas Empresas Prestadoras de Serviços Públicos Essenciais se utilizam de serviços terceirizados para a realização do atendimento residencial aos usuários. Além disso, os usuários nem sempre têm a informação prévia a respeito dos dados de identificação do técnico responsável que irá atendê-los, não sendo raro a substituição do profissional no meio do caminho, situação que contribui sobremaneira para a desinformação e possibilidade de riscos na prestação do serviço.

Toda essa situação gera insegurança e incertezas aos usuários, em especial, dos serviços de fornecimento de Água, Luz, Gás canalizado, Telefonia, Internet e de TV a cabo que, usualmente, necessitam adentrar com os seus técnicos nas residências para o trabalho de instalação ou eventuais manutenções ou reparos.

Oportuno lembrar relatos dos noticiários de casos envolvendo criminosos, que se passaram por técnicos de empresas prestadoras de serviços, na maioria das vezes dessa natureza, para obter proveito no acesso de residências.

Nesse sentido inegável a necessidade da informação clara e fidedigna no momento do atendimento da prestação de serviço, já que é fundamental para a garantia da segurança dos usuários e da efetividade da relação de consumo, de maneira clara e transparente.

O Código de Defesa do Consumidor, no Artigo 6º e inciso III, dispõe:

"Art. 6º - São direitos básicos do consumidor: (...) III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como os riscos que representam."



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO
GABINETE DO DEPUTADO FERNANDO SOARES PEREIRA

Dessa forme é relevante trazer o comentário a respeito do aludido dispositivo legal, na obra Código Brasileiro de Defesa do Consumidor – Comentado pelos autores do Anteprojeto – 7ª edição – Revista e Ampliada – Editora Forense Universitária, na página 125, que segue:

*“Trata-se, repita-se, do dever de **informar** bem o público consumidor sobre todas as características importantes de produtos e **serviços**, para que aquele possa adquirir produto, ou **contratar serviços**, sabendo exatamente o que **poderá esperar deles**” (grifamos).*

A Lei 8078/90 ainda dispõe em seu artigo 22:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, seguros e quanto aos essenciais, contínuos”.

A Constituição Federal no Art. 5º, inciso XXXII, assim determinou:

“XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do Consumidor”.

Nesse diapasão, o presente Projeto de Lei alinha-se aos preceitos legais elencados, bem como visa propiciar melhores condições para o atendimento nos serviços que são prestados no âmbito do Estado de Alagoas, notadamente, para gerar mais clareza na informação e, principalmente, uma das atribuições do Estado, garantir mais segurança à população alagoana.

Ademais, importante ressaltar que o presente projeto de lei não esbarra em qualquer vício de inconstitucionalidade, tendo em vista que o Supremo Tribunal Federal, no julgamento da ADI 5.745 declarou constitucional a lei do estado do Rio de Janeiro que obriga empresas prestadoras de serviços, incluindo as de telefonia, a informarem previamente a seus clientes os dados do empregado que fará o serviço no domicílio.

Prevaleceu o entendimento de que a lei não invadiu competência privativa da União para legislar sobre atividade de telecomunicações porque, na verdade, tratou de questão relativa a direito do consumidor, ampliando as garantias para que os usuários tenham mais segurança no momento de receber prestadores de serviço em casa.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO
GABINETE DO DEPUTADO FERNANDO SOARES PEREIRA

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

SALA DAS SESSÕES DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL, EM MACEIÓ. ____DE
____ DE 2024.

FERNANDO SOARES PEREIRA
Deputado Estadual