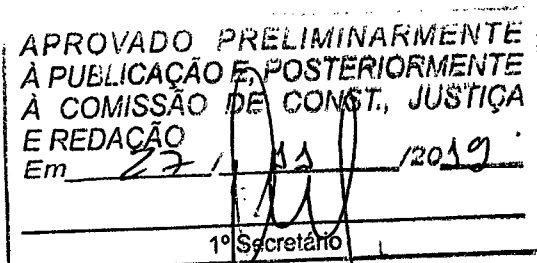


PROJETO DE LEI N. ¹⁰⁸⁴ DE 12 DE novembro DE 2019



Obriga as concessionárias e permissionárias que prestam serviço no estado de Goiás a executar os serviços que especifica.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos dos artigos 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Torna obrigatório a todas as concessionárias e permissionárias que prestam serviço para o estado de Goiás, independente da natureza do serviço:

I - Manterem loja para atendimento físico em todos os municípios onde é prestado o serviço;

II – Manter um canal de atendimento por telefone, sendo vetado o atendimento por atendentes virtuais;

III – O tempo de espera para o atendimento via telefone não poderá exceder 5 minutos.

Art. 2º A concessionária ou permissionária deverá promover campanha de informação dos canais de atendimento ao público em veículos de comunicação do Estado, bem como em suas redes sociais e sítios eletrônicos.

Art. 3º A concessionária ou permissionária fica obrigada a criar aplicativo para celulares possibilitando ao usuário acessar o serviço desejado.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação e revoga todas as disposições em contrário.

Sala de Sessões, aos dias do mês de de 2019.

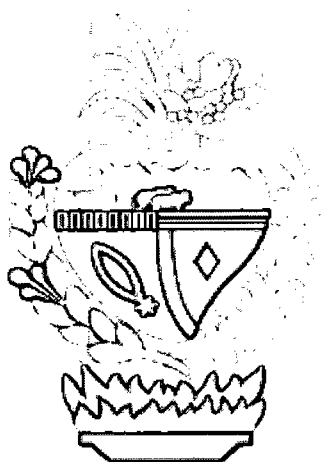

HENRIQUE ARANTES
Deputado Estadual - MDB

JUSTIFICA

É notório os problemas que toda a sociedade goiana vem passando em relação a prestação de serviço pelas concessionárias e permissionárias instaladas em nosso estado. Neste sentido, o presente projeto de lei busca melhorar o serviço prestado por essas empresas.

A iniciativa de instalação de lojas físicas nos municípios onde é prestado o serviço deveria ser uma medida já adota por essas empresas, porém, por uma questão de economia as mesmas dispensaram a instalação dessas lojas, inclusive empregando um canal de atendimento com os usuários por meio de atendimento virtual, que por sua vez incorre em uma série de dificuldades ao usuário goiano.

Isto posto, certo da compreensão de todos os pares é que conto com apoio para aprovação desta importante matéria.



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
ESTADO DE GOIÁS
A CASA DO POVO

PROCESSO LEGISLATIVO
Nº 2019007246



Data Autuação: 27/11/2019

Origem:

Autor:

Tipo:

Subtipo:

Assunto:

OBRIGA AS CONCESSIONÁRIAS E PERMISSIONÁRIAS QUE PRESTAM
SERVIÇO NO ESTADO DE GOIÁS A EXECUTAR OS SERVIÇOS QUE
ESPECÍFICA.

Projeto nº 1084 - AL
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA - GO

DEP. HENRIQUE ARANTES

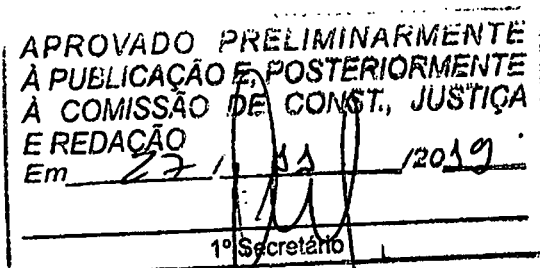
PROJETO

LEI ORDINÁRIA



2019007246

PROJETO DE LEI N. ¹⁰⁸⁴ DE 12 DE novembro DE 2019



*Obriga as concessionárias e permissionárias
que prestam serviço no estado de Goiás a
executar os serviços que especifica.*

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos
dos artigos 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Torna obrigatório a todas as concessionárias e permissionárias que prestam
serviço para o estado de Goiás, independente da natureza do serviço:

I - Manterem loja para atendimento físico em todos os municípios onde é prestado
o serviço;

II – Manter um canal de atendimento por telefone, sendo vetado o atendimento
por atendentes virtuais;

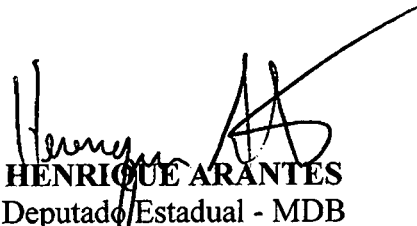
III – O tempo de espera para o atendimento via telefone não poderá exceder 5
minutos.

Art. 2º A concessionária ou permissionária deverá promover campanha de
informação dos canais de atendimento ao público em veículos de comunicação do Estado,
bem como em suas redes sociais e sítios eletrônicos.

Art. 3º A concessionária ou permissionária fica obrigada a criar aplicativo para
celulares possibilitando ao usuário acessar o serviço desejado.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação e revoga todas as
disposições em contrário.

Sala de Sessões, aos dias do mês de de 2019.


HENRIQUE ARANTES
Deputado Estadual - MDB

JUSTIFICA

É notório os problemas que toda a sociedade goiana vem passando em relação a prestação de serviço pelas concessionárias e permissionárias instaladas em nosso estado. Neste sentido, o presente projeto de lei busca melhorar o serviço prestado por essas empresas.

A iniciativa de instalação de lojas físicas nos municípios onde é prestado o serviço deveria ser uma medida já adota por essas empresas, porém, por uma questão de economia as mesmas dispensaram a instalação dessas lojas, inclusive empregando um canal de atendimento com os usuários por meio de atendimento virtual, que por sua vez incorre em uma série de dificuldades ao usuário goiano.

Isto posto, certo da compreensão de todos os pares é que conto com apoio para aprovação desta importante matéria.



COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO.

Ao Sr. Dep. (s) Amlton Filho

PARA RELATAR

Sala das Comissões Deputado Solon Amaral

Em 28/11 / 2019 .

Presidente: _____



PROCESSO N. : 2019007246
INTERESSADO : DEPUTADO HENRIQUE ARANTES
ASSUNTO : Obriga as concessionárias e permissionárias que prestam serviço no Estado de Goiás a executar os serviços que especifica.

RELATÓRIO

Versam estes autos sobre projeto de lei, de autoria do ilustre Deputado Henrique Arantes, dispondo sobre a obrigatoriedade das concessionárias e permissionárias que prestam serviço no Estado de Goiás a executar os serviços que especifica.

De acordo com a proposição, ficam obrigadas todas as concessionárias e permissionárias, independente da natureza do serviço prestado: a manter lojas para atendimento físico nas localidades em que é disponibilizado o serviço; manter um canal de atendimento por telefone, sendo vedado o atendimento por atendentes virtuais e que o tempo de espera exceda a 5 minutos; e, as criar aplicativos para celular possibilitando aos usuários acessar o serviço desejado.

A proposição estabelece, ainda, que as concessionárias e permissionárias promovam campanhas de informação dos canais de atendimento ao público em veículos de comunicação do Estado, bem como em suas redes sociais e sítios eletrônicos.

A justificativa menciona que o projeto de lei visa melhorar os serviços prestados por estas empresas, sendo que é notório os problemas que toda a sociedade goiana vem passando em relação a prestação de serviço pelas concessionárias e permissionárias instaladas no Estado.

Essa é a síntese da proposição em análise.

Convém observar, neste sentido, que a propositura em tela revela matéria pertinente à defesa do consumidor, que está inserida, constitucionalmente, no âmbito da competência legislativa concorrente (CF, art. 24,

VIII), razão pela qual cabe a União estabelecer normas gerais e aos Estados exercer a competência suplementar, sendo que, inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades.

Em sede infraconstitucional, exercendo seu desiderato de estabelecer normas gerais, a União editou a Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor (Código de Defesa do Consumidor – CDC), e não contém norma semelhante a tratada neste projeto de lei.

Neste aspecto, a presente matéria, ao estabelecer obrigações para que as concessionárias e permissionárias atendam melhor os usuários, não se inclui no âmbito de normas gerais. Tem-se, nesse caso, uma questão específica, inserida no âmbito da competência concorrente dos Estados (CF, art. 24, VIII). No âmbito estadual, não existe nenhuma norma instituindo tal obrigatoriedade.

Por tais razões, a presente proposição não apresenta qualquer inconstitucionalidade ou ilegalidade, configurando, por seu turno, como um importante direito erigido em benefício dos consumidores goianos.

Assim sendo, somos pela **aprovação** do presente projeto de lei.

SALA DAS COMISSÕES, em 28 de novembro de 2019.



Deputado AMILTON FILHO

Relator



COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO.

A Comissão de Constituição, Justiça e Redação Aprova
o parecer do Relator **FAVORÁVEL A MATÉRIA.**

Processo Nº 7246/19

Sala das Comissões Deputado Solon Amaral

Em 28 / 11 / 2019.

Presidente: _____