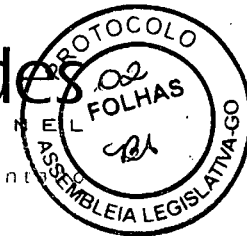




**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
ESTADO DE GOIÁS
O PODER DA CIDADANIA

Deputado Estadual
Virmondes
CRUVINEL

Goiás bem representado



PROJETO DE LEI Nº 3410 DE 26 DE OUTUBRO DE 2016.

APROVADO PRELIMINARMENTE
À PUBLICAÇÃO E, POSTERIORMENTE,
À COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA
E REDAÇÃO
Em 26 de outubro de 2016.

Secretário

Determina que os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone disponibilizem aos consumidores acesso, via internet, às gravações das demandas efetuadas.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono: /

Art. 1º - Os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone de fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público, no âmbito do Estado de Goiás, adicionalmente às determinações estabelecidas na legislação aplicável, ficam obrigados a fornecer gratuitamente aos seus consumidores acesso, por intermédio de seus sítios na rede mundial de computadores (internet), aos registros numéricos e aos correspondentes arquivos audiográficos das demandas efetuadas pelo SAC.

Art. 2º - A desobediência ao disposto nesta Lei sujeita o infrator às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Art. 3º - Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

**SALA DAS SESSÕES DA ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS,**
aos 26 (vinte) dias do mês de outubro de 2016.


VIRMONDES CRUVINEL
Deputado Estadual - PPS



JUSTIFICATIVA

O intuito do presente projeto é o de promover maiores informações aos consumidores, parte frágil na relação de consumo e na prestação de serviço, que, no entanto se encontra devidamente tutelada pelo codex consumerista. Neste pórtico, objetivamos tornar obrigatório o fornecimento de informações úteis tanto para o consumidor quanto para o prestador de serviço.

O emprego cada vez mais maciço dos serviços de atendimento por meio telefônico oferece inúmeras vantagens para os prestadores de serviços públicos, que reduzem seus custos de manutenção com postos físicos de atendimento, e para os clientes, que, em tese, dispõem de um canal de contato instantâneo e acessível aos fornecedores.

Sem embargo de suas qualidades, muitas vezes esses serviços se colocam como obstáculos para a concretização dos interesses mais básicos dos consumidores, seja pelo uso excessivo de sistemas automatizados, que impedem o diálogo com os atendentes, seja pelas dificuldades de se comprovar as informações e decisões tomadas nesse ambiente. O Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008, promoveu significativas inovações no regramento dessa modalidade de atendimento, estabelecendo uma série de medidas de proteção do consumidor que se utiliza dos SAC das prestadoras de serviços de interesse público.

Um dos grandes progressos referiu-se à garantia de registro numérico do atendimento, com data, hora e objeto da demanda e ao direito de solicitação de acesso ao conteúdo das chamadas, cuja gravação passou a ser obrigatória. Teoricamente, deveria ter-se tornado menos árduo para o consumidor fazer prova das soluções e condições oferecidas pelas prestadoras por telefone quando necessário exigir seu cumprimento. Lamentavelmente, a realidade dos fatos que se seguiram à vigência desse decreto revela que ainda permanece muito difícil para o consumidor conseguir comprovar a ocorrência dos atendimentos telefônicos e os acertos ali pactuados, bem como obter o conteúdo das gravações.

O presente projeto pretende enfrentar essa questão ao determinar a disponibilização, pelos fornecedores de serviços regulados, dos protocolos e das gravações em seus sítios na internet. Como o fornecimento dos registros numéricos dos atendimentos telefônicos e a gravação das conversas já é obrigatória pela legislação em vigor, trata-se de medida que não desafia grandes entraves normativos



ou técnicos, mas que representará uma enorme contribuição para aparelhar mais eficientemente o consumidor para a defesa e proteção de seus direitos.

Sob o prisma jurídico, a presente proposição não exacerba o poder e tampouco a oportunidade para legislar em prol do consumidor, ao revés, garante eficácia, já que ele é especialmente tutelado em termos constitucionais, assim como em seu diploma próprio, o Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, no que concerne à Política Nacional das Relações de Consumo, prevista no art. 4º do já mencionado diploma legal, no qual o fornecimento de informação ao consumidor é considerado princípio material, senão vejamos “*in verbis*”:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

Em atendimento ao princípio da simetria ou do paralelismo constitucional, no exercício pleno do poder constituinte derivado, a Constituição do Estado de Goiás, prevê de igual valia mecanismos de defesa do consumidor:

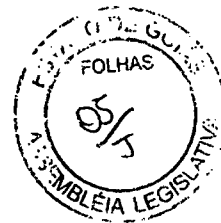
Art. 133 - O Estado promoverá a defesa do consumidor, mediante:

I - política de acesso ao consumo e de promoção de interesses e direitos dos destinatários e usuários finais de bens e serviços;

Desta feita, perante o que restou exposto, submeto este projeto de lei a processo legislativo, na expectativa de ampliar a proteção e a informação aos consumidores, contando, portanto, com a aquiescência dos nobres pares para que, ao final, seja convertido em norma e produza seus regulares efeitos.

SALA DAS SESSÕES DA ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS,
aos 26 (vinte) dias do mês de outubro de 2016.


VIRMONDES CRUVINEL
Deputado Estadual - PPS



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

ESTADO DE GOIÁS

O PODER DA CIDADANIA

PROCESSO LEGISLATIVO

Nº 2016003106

Data Autuação: 26/10/2016

Projeto : 340-AL
Origem: ASSEMBLEIA LEGISLATIVA - GO
Autor: DEP. VIRMONTES CRUVINEL;
Tipo: PROJETO
Subtipo: LEI ORDINÁRIA

Assunto:

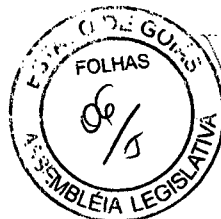
DETERMINA QUE OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) POR TELEFONE DISPONIBILIZEM AOS CONSUMIDORES ACESSO, VIA INTERNET, ÀS GRAVAÇÕES DAS DEMANDAS EFETUADAS.



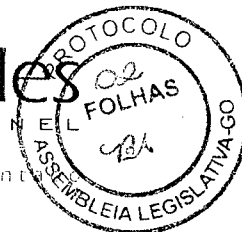
2016003106



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
ESTADO DE GOIÁS
O PODER DA CIDADANIA



Deputado Estadual
Virmondes
CRUVINEL
Goiás bem representado



PROJETO DE LEI Nº 3410 DE 26 DE OUTUBRO DE 2016.

APROVADO PRELIMINARMENTE
À PUBLICAÇÃO E, POSTERIORMENTE,
À COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA
E REDAÇÃO

Em 26 de outubro de 2016.

Determina que os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone disponibilizem aos consumidores acesso, via internet, às gravações das demandas efetuadas.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono:

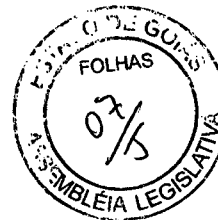
Art. 1º - Os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone de fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público, no âmbito do Estado de Goiás, adicionalmente às determinações estabelecidas na legislação aplicável, ficam obrigados a fornecer gratuitamente aos seus consumidores acesso, por intermédio de seus sítios na rede mundial de computadores (internet), aos registros numéricos e aos correspondentes arquivos audiográficos das demandas efetuadas pelo SAC.

Art. 2º - A desobediência ao disposto nesta Lei sujeita o infrator às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Art. 3º - Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

**SALA DAS SESSÕES DA ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS,**
aos 26 (vinte) dias do mês de outubro de 2016.


VIRMONDES CRUVINEL
Deputado Estadual - PPS



JUSTIFICATIVA

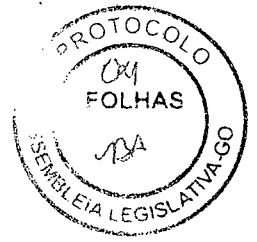
O intuito do presente projeto é o de promover maiores informações aos consumidores, parte frágil na relação de consumo e na prestação de serviço, que, no entanto se encontra devidamente tutelada pelo codex consumerista. Neste pórtico, objetivamos tornar obrigatório o fornecimento de informações úteis tanto para o consumidor quanto para o prestador de serviço.

O emprego cada vez mais maciço dos serviços de atendimento por meio telefônico oferece inúmeras vantagens para os prestadores de serviços públicos, que reduzem seus custos de manutenção com postos físicos de atendimento, e para os clientes, que, em tese, dispõem de um canal de contato instantâneo e acessível aos fornecedores.

Sem embargo de suas qualidades, muitas vezes esses serviços se colocam como obstáculos para a concretização dos interesses mais básicos dos consumidores, seja pelo uso excessivo de sistemas automatizados, que impedem o diálogo com os atendentes, seja pelas dificuldades de se comprovar as informações e decisões tomadas nesse ambiente. O Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008, promoveu significativas inovações no regramento dessa modalidade de atendimento, estabelecendo uma série de medidas de proteção do consumidor que se utiliza dos SAC das prestadoras de serviços de interesse público.

Um dos grandes progressos referiu-se à garantia de registro numérico do atendimento, com data, hora e objeto da demanda e ao direito de solicitação de acesso ao conteúdo das chamadas, cuja gravação passou a ser obrigatória. Teoricamente, deveria ter-se tornado menos árduo para o consumidor fazer prova das soluções e condições oferecidas pelas prestadoras por telefone quando necessário exigir seu cumprimento. Lamentavelmente, a realidade dos fatos que se seguiram à vigência desse decreto revela que ainda permanece muito difícil para o consumidor conseguir comprovar a ocorrência dos atendimentos telefônicos e os acertos ali pactuados, bem como obter o conteúdo das gravações.

O presente projeto pretende enfrentar essa questão ao determinar a disponibilização, pelos fornecedores de serviços regulados, dos protocolos e das gravações em seus sítios na internet. Como o fornecimento dos registros numéricos dos atendimentos telefônicos e a gravação das conversas já é obrigatória pela legislação em vigor, trata-se de medida que não desafia grandes entraves normativos



ou técnicos, mas que representará uma enorme contribuição para aparelhar mais eficientemente o consumidor para a defesa e proteção de seus direitos.

Sob o prisma jurídico, a presente proposição não exacerba o poder e tampouco a oportunidade para legislar em prol do consumidor, ao revés, garante eficácia, já que ele é especialmente tutelado em termos constitucionais, assim como em seu diploma próprio, o Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, no que concerne à Política Nacional das Relações de Consumo, prevista no art. 4º do já mencionado diploma legal, no qual o fornecimento de informação ao consumidor é considerado princípio material, senão vejamos “*in verbis*”:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

Em atendimento ao princípio da simetria ou do paralelismo constitucional, no exercício pleno do poder constituinte derivado, a Constituição do Estado de Goiás, prevê de igual valia mecanismos de defesa do consumidor:

Art. 133 - O Estado promoverá a defesa do consumidor, mediante:

I - política de acesso ao consumo e de promoção de interesses e direitos dos destinatários e usuários finais de bens e serviços;

Desta feita, perante o que restou exposto, submeto este projeto de lei a processo legislativo, na expectativa de ampliar a proteção e a informação aos consumidores, contando, portanto, com a aquiescência dos nobres pares para que, ao final, seja convertido em norma e produza seus regulares efeitos.

SALA DAS SESSÕES DA ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS,
aos 26 (vinte) dias do mês de outubro de 2016.


VIRMONDES CRUVINEL
Deputado Estadual - PPS



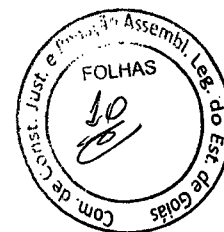
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO.

Ao Sr. Dep. (s) Siméizom Silveira
PARA RELATAR

Sala das Comissões Deputado Solon Amaral

Em 1º / 11 / 2016.

Presidente :



PROCESSO N.º : 2016003106
INTERESSADO : DEPUTADO VIRMONDES CRUVINEL
ASSUNTO : Determina que os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone disponibilizem aos consumidores acesso, via internet, às gravações das demandas efetuadas.

RELATÓRIO

Versam os autos sobre projeto de lei, de autoria do nobre Deputado Virmondes Cruvinel, que determina que os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone disponibilizem aos consumidores acesso, via internet, às gravações das demandas efetuadas.

A proposição estabelece que os Serviços de Atendimento Consumidor (SAC) por telefone de fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público, no âmbito do Estado de Goiás, adicionalmente às determinações estabelecidas na legislação aplicável, fiquem obrigados a fornecer gratuitamente aos seus consumidores acesso, por intermédio de seus sítios na rede mundial de computadores (internet), aos registros numéricos e aos correspondentes arquivos audiográficos das demandas efetuadas pelo SAC.

Segundo consta na justificativa, a presente proposta tem o intuito de promover maiores informações aos consumidores, parte frágil na relação de consumo, tornando obrigatório o fornecimento de informações úteis tanto para o consumidor quanto para o prestador de serviço.

Essa é a síntese da proposição em análise.

O presente projeto trata sobre consumo e direito do consumidor, matérias de competência legislativa concorrente, nos termos, respectivamente, dos incisos V e VIII do art. 24 da Constituição Federal (CF).

Em sede de competência legislativa concorrente, 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 (§§ 1º a 3º, art. 24, CF).

Constata-se que a presente proposição está dentro da competência atribuída pelo § 2º do art. 24 da CF, não contrariando a legislação federal, antes suprimindo os claros e estabelecendo norma que atende à realidade regional. O projeto de lei em análise não se insere no âmbito de normas gerais. Tem-se, no caso, uma questão específica, inserida no âmbito da competência constitucionalmente deferida aos Estados (CF, art. 24, V e XII).

Ainda, observa-se que a proposição visa o cumprimento do inciso V do art. 170 da CF e é compatível com o disposto no § 1º do art. 55 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece:

“Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, **em caráter concorrente** e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os **Estados**, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da **informação** e do bem-estar do consumidor, baixando as **normas** que se fizerem necessárias.”
(Grifou-se).

Por outro lado, não há vício de iniciativa, visto que não adentra em campo reservado a outros Poderes ou ao Ministério Público.

A iniciativa é proporcional, oportuna e relevante, visto que estabelece medida adequada, necessária e que produz mais benefícios que ônus, visando os direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento de serviços.

Outrossim, a proposição está de acordo com o Decreto Federal nº 6.523 de 31 de julho de 2008 que, nos termos do seu artigo 1º, “regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de **serviços regulados pelo Poder Público federal**, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.”



Os seus artigos 15 e 16 dispõem o seguinte:

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Sobre o assunto também existe a lei estadual nº 16.701, de 23 de setembro de 2009, que dispõe sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Portanto, a propositura ora relatada não apresenta inconstitucionalidades ou ilegalidades. Todavia, com o intuito de aprimoramento do presente projeto de lei, apresentamos à Comissão de Constituição, Justiça e Redação o seguinte substitutivo:

“PROJETO DE LEI Nº 340 DE 26 DE OUTUBRO DE 2016.

Obriga os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público estadual a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público estadual ficam obrigados a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone e a gravar as chamadas efetuadas pelos consumidores.

§ 1º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 2º A gravação poderá ser acessada diretamente do sítio eletrônico do fornecedor do serviço ou enviada por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Art. 2º Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência, por meio eletrônico ou acessado diretamente do sítio eletrônico do fornecedor do serviço, a critério do consumidor.

§ 3º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 3º O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por



correspondência, por meio eletrônico ou visualizado diretamente do sítio eletrônico do fornecedor do serviço, a seu critério.

Art. 4º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto nesta Lei não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 5º A inobservância das condutas descritas nesta Lei ensejará a aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 1990.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data da sua publicação”

Por tais razões, **com a adoção do substitutivo apresentado**, somos pela **aprovação** da propositura em pauta.

É o relatório.

SALA DAS SESSÕES, em 1 de Novembro de 2016.

DEPUTADO SIMEYZON SILVEIRA
Relator



COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO

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

Processo Nº 3106/16

Sala das Comissões Deputado Solon Amaral

Em 1º / 12 / 2016.

Presidente:



DESPACHO

APROVADO O PARECER DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO,
JUSTIÇA E REDAÇÃO, À COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO
CONSUMIDOR.

EM, 08 DE 12 DE 2016.



1º SECRETÁRIO



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
ESTADO DE GOIÁS
O PODER DA CIDADANIA



Comissão de Defesa dos
Direitos do Consumidor
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS



COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Ao Sr. Deputado.....*JEAN*.....

PARA RELATAR.

Sala das Comissões Deputado Solon Amaral, em Goiânia,

12 de *dezembro* de *2016*.

Deputado Santana Gomes
Presidente

COMISSÃO DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Assembleia Legislativa do Estado de Goiás - Alameda dos Buritis, nº 231 Setor Oeste, Sala 213

CEP: 74.019-900 Goiânia – GO - Fone/Fax: (62) 3221-3191

E-mail: com.defesaconsumidor@assembleia.go.gov.br



PROCESSO N.º : 2016003106
INTERESSADO : DEPUTADO VIRMONDES CRUVINEL
ASSUNTO : Determina que os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone disponibilizem aos consumidores acesso, via internet, às gravações das demandas efetuadas.

RELATÓRIO

Versam os autos sobre projeto de lei de autoria do ilustre Deputado Virmondes Cruvinel, determinando que os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone disponibilizem aos consumidores acesso, via internet, às gravações das demandas efetuadas.

Em tramitação pela Comissão de Constituição, Justiça e Redação o projeto recebeu parecer favorável, por relatoria do ilustre Deputado Simeyzon Silveira, que propôs a adoção de um substitutivo, com a intenção de adequar o projeto inicial à técnica legislativa.

Vencida a análise de constitucionalidade e legalidade, e escorreita a tramitação do feito até aqui, porque observado o regramento regimental na espécie, cumpre a esta relatoria avaliar a proposta quanto ao seu mérito legislativo, em função do que, como membro da Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor, passo a fazê-lo.

O SAC ou Serviço de Atendimento ao Consumidor basicamente é um canal de comunicação entre as empresas que fornecem produtos ou serviços aos seus clientes (leia-se consumidores), enfim, é o ouvido da empresa que escuta as reclamações, sugestões e auxiliam os consumidores em suas dúvidas sobre o produto ou serviço que a empresa fornece.

Conforme bem explicitado na justificativa da proposição em tela, o emprego cada vez mais maciço dos serviços de atendimento por meio telefônico oferece inúmeras vantagens para os prestadores de serviços públicos, que reduzem seus custos de manutenção com postos físicos de atendimento, e para os clientes, que, em tese, dispõem de um canal de contato instantâneo e acessível aos fornecedores.



Sem embargo de suas qualidades, muitas vezes esses serviços se colocam como obstáculos para a concretização dos interesses mais básicos dos consumidores, seja pelo uso excessivo de sistemas automatizados, que impedem o diálogo com os atendentes, seja pelas dificuldades de se comprovar as informações e decisões tomadas nesse ambiente. O Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008, promoveu significativas inovações no regramento dessa modalidade de atendimento, estabelecendo uma série de medidas de proteção do consumidor que se utiliza dos SAC das prestadoras de serviços de interesse público.

Um dos grandes progressos referiu-se à garantia de registro numérico do atendimento, com data, hora e objeto da demanda e ao direito de solicitação de acesso ao conteúdo das chamadas, cuja gravação passou a ser obrigatória. Teoricamente, deveria ter-se tornado menos árduo para o consumidor fazer prova das soluções e condições oferecidas pelas prestadoras por telefone quando necessário exigir seu cumprimento. Lamentavelmente, a realidade dos fatos que se seguiram à vigência desse decreto revela que ainda permanece muito difícil para o consumidor conseguir comprovar a ocorrência dos atendimentos telefônicos e os acertos ali pactuados, bem como obter o conteúdo das gravações.

O presente projeto pretende enfrentar essa questão ao determinar a disponibilização, pelos fornecedores de serviços regulados, dos protocolos e das gravações em seus sítios na internet. Como o fornecimento dos registros numéricos dos atendimentos telefônicos e a gravação das conversas já é obrigatória pela legislação em vigor, trata-se de medida que não desafia grandes entraves normativos ou técnicos, mas que representará uma enorme contribuição para aparelhar mais eficientemente o consumidor para a defesa e proteção de seus direitos.

Ante o exposto, por vislumbrar um bom mérito legislativo, manifestamo-nos pela **aprovação** da proposição em pauta. É o relatório.

SALA DAS COMISSÕES, em 20 de março de 2016.


DEPUTADO JEAN
RELATOR

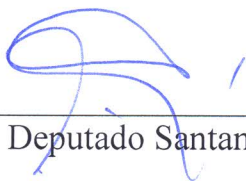


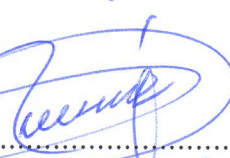
COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

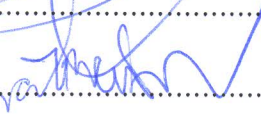
A Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor,
aprova o parecer do relator.

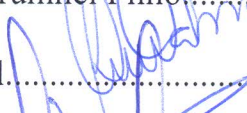
Sala das Comissões Deputado Solon Amaral, em Goiânia.

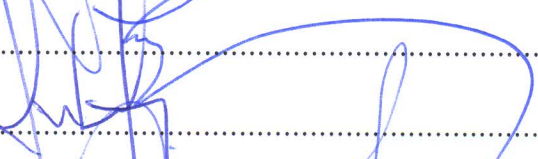
27 de março de 2017.

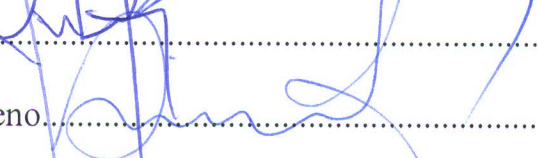

Presidente: Deputado Santana Gomes

Deputado Manoel de Oliveira.....

Deputado Virmondes Cruninel Filho.....

Deputado Karlos Cabral.....

Deputado Lívio Luciano.....

Deputado José Nelto.....

Deputado Luis César Bueno.....

APROVADO EM 1ª
À 2ª DISCUSSÃO E
VOTAÇÃO
Em 30 / 03 / 2017
1º Secretário

APROVADO EM 2ª DISCUSSÃO
E VOTAÇÃO, A SECRETARIA
P/ EXTRAÇÃO DE AUTOGRÁFO.
Em 04 / 04 / 2017
1º Secretário



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS
Alameda dos Buritis, n.231, Setor Oeste, Goiânia-GO, CEP 74.019-900
Telefones: (62) 2764-3022 Fax: 2764-3375
Site: www.assembleia.go.gov.br

Ofício nº 196-P

Goiânia, 05 de abril de 2017.

A Sua Excelência o Senhor
Governador do Estado de Goiás
MARCONI FERREIRA PERILLO JÚNIOR

Senhor Governador,

Encaminho a Vossa Excelência, para os devidos fins, o incluso autógrafo de lei nº 36, aprovado em sessão realizada no dia 04 de abril do corrente ano, de autoria do Deputado **VIRMONDES CRUVINEL**, que obriga os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público estadual a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e dá outras providências.

Atenciosamente,


Deputado JOSÉ VITTI
- PRESIDENTE -



AUTÓGRAFO DE LEI Nº 36, DE 04 DE ABRIL DE 2017.
LEI Nº , DE DE DE 2017.

Obriga os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público estadual a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público estadual ficam obrigados a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone e a gravar as chamadas efetuadas pelos consumidores.

§ 1º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 2º A gravação poderá ser acessada diretamente do sítio eletrônico do fornecedor do serviço ou enviada por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Art. 2º Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para os fins do disposto no *caput*, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência, por meio eletrônico ou acessado diretamente no sítio eletrônico do fornecedor do serviço, a critério do consumidor.

§ 3º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de 2 (dois) anos após a solução da demanda.

Art. 3º O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência, por meio eletrônico ou visualizado diretamente no sítio eletrônico do fornecedor do serviço, a seu critério.

Art. 4º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto nesta Lei não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 5º A inobservância das condutas descritas nesta Lei ensejará a aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei federal nº 8.078, de 1990.



ESTADO DE GOIÁS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

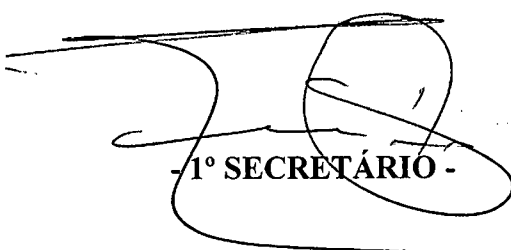


2

Art. 6º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 04 de
abril de 2017.


Deputado JOSÉ VITTI
- PRESIDENTE -


- 1º SECRETÁRIO -


- 2º SECRETÁRIO -

de Avaliação de Imóvel nº 142/2016, emitido pela Gerência de Vistoria e Avaliação de Imóveis da Superintendência de Patrimônio do Estado, da Secretaria de Gestão e Planejamento, destina-se à manutenção e ampliação da unidade universitária da Universidade Estadual de Goiás -UEG- já instalada naquela localidade.

Art. 3º A doação autorizada será feita com cláusula de reversão ao patrimônio do Estado de Goiás, caso o referido imóvel não seja utilizado para os fins de ensino e em atendimento ao interesse público.

Art. 4º A Universidade Estadual de Goiás -UEG- fica autorizada a receber a doação objeto desta Lei.

Art. 5º O art. 22 da Lei nº 17.545, de 11 de janeiro de 2012, passa a vigor com a seguinte redação:

"Art. 22. Enquanto não liquidadas suas obrigações, o adquirente não poderá doar, vender, locar e alterar a destinação do imóvel ou abandoná-lo por mais de 60 (sessenta) dias, sob pena de sua reversão ao domínio do Estado, independentemente da devolução dos valores pagos pela aquisição e de qualquer indenização por benfeitorias e acessões realizadas.

Parágrafo único. A alteração de que trata o *caput* retroage à data de vigência da Lei nº 17.545, 11 de janeiro de 2012."

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 04 de maio de 2017, 129º da República.

MARCONI FERREIRA PERILLO JÚNIOR

Joaquim Cláudio Figueiredo Mesquita

Protocolo 15779

LEI Nº 19.640, DE 04 DE MAIO DE 2017

Autoriza a alienação, mediante doação, do imóvel que especifica, à Universidade Estadual de Goiás -UEG- e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica o Chefe do Poder Executivo autorizado a alienar, mediante doação, à Universidade Estadual de Goiás -UEG-, autarquia instituída na forma do art. 18 da Lei nº 16.272, de 30 de maio de 2008, com autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, nos termos dos arts. 207 da Constituição Federal e 161 da Constituição Estadual, o imóvel urbano de propriedade do Estado de Goiás, situado no Município de Posse, na Rua Professora Lourença da Costa Neta, Quadra 08, Lote único, Setor Santa Luzia, com área de 10.750,00m², Matrícula nº 7.669, do Cartório de Registro de Imóveis e Tabelionato 1º de Notas da Comarca de Posse-GO.

Art. 2º O imóvel urbano descrito e caracterizado no art. 1º, avaliado em R\$ 5.358.284,00 (cinco milhões, trezentos e cinquenta e oito mil, duzentos e oitenta e quatro reais), conforme Laudo de Avaliação de Imóvel nº 105/2015, emitido pela Gerência de Vistoria e Avaliação de Imóveis da Superintendência de Patrimônio do Estado, da Secretaria de Gestão e Planejamento, destina-se à manutenção e ampliação da unidade universitária da Universidade Estadual de Goiás -UEG- já instalada naquela localidade.

Art. 3º A doação autorizada será feita com cláusula de reversão ao patrimônio do Estado de Goiás, caso o referido imóvel não seja utilizado para os fins de ensino e em atendimento ao interesse público.

Art. 4º A Universidade Estadual de Goiás -UEG- fica autorizada a receber a doação objeto desta Lei.

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

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 04 de maio de 2017, 129º da República.

MARCONI FERREIRA PERILLO JÚNIOR

Joaquim Cláudio Figueiredo Mesquita

Protocolo 15800

LEI Nº 19.641, DE 04 DE MAIO DE 2017

AUT. 36

Obriga os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público estadual a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público estadual ficam obrigados a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone e a gravar as chamadas efetuadas pelos consumidores.

§ 1º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 2º A gravação poderá ser acessada diretamente do sítio eletrônico do fornecedor do serviço ou enviada por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Art. 2º Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para os fins do disposto no *caput*, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência, por meio eletrônico ou acessado diretamente no sítio eletrônico do fornecedor do serviço, a critério do consumidor.

§ 3º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de 2 (dois) anos após a solução da demanda.

Art. 3º O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência, por meio eletrônico ou visualizado diretamente no sítio eletrônico do fornecedor do serviço, a seu critério.

Art. 4º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto nesta Lei não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 5º A inobservância das condutas descritas nesta Lei ensejará a aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei federal nº 8.078, de 1990.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 04 de maio de 2017, 129º da República.

MARCONI FERREIRA PERILLO JÚNIOR

Ricardo Brisolla Balestreri

Protocolo 15789



ESTADO DE GOIÁS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA



Goiânia, 9 de maio de 2017.

Encaminhe-se para arquivamento, depois de gravada a sua tramitação no Sistema de protocolo.

RUBENS BUENO SARDINHA DA COSTA
Diretor Parlamentar