



| PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES-DEPARTAMENTO DE PRODUÇÃO PARLAMENTAR-DAPP |   |  |
|---|---|--|
| PROTOCOLO   | <b>ESTADO DE RONDÔNIA</b><br>Assembléia Legislativa<br>16 AGO 2010<br>Protocolo <u>150/10</u><br>Processo <u>149/10</u> | Nº 883/10<br><br> |
| PROJETO DE LEI  |   |  |
| AUTOR: Deputado Jesualdo Pires                                      |   |  |

**“Torna Obrigatória a Instalação do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por Telefone Dentro do Território do Estado de Rondônia”.**

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA ESTADO DE RONDÔNIA DECRETA:

**Art. 1º** - Torna obrigatória a instalação dentro do território do Estado de Rondônia, o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC utilizado pelas prestadoras de serviço de atendimento ao público por telefone, sejam de direito privado ou público.

Parágrafo Único: O disposto no *caput* deste Artigo não se estende a oferta e a compra de produtos ou serviços realizados por telefone, mas tão somente as que objetivam o atendimento da demanda por informações, soluções, dúvidas, reclamações, suspensões ou cancelamentos de serviços ou compras, garantindo atendimento adequado e de forma clara que impeçam práticas abusivas ou ilícitas impostas durante a execução desses serviços.

**Art. 2º** - Para fins desta Lei compreende-se como SAC os serviços de atendimento telefônico regulamentado pelo Decreto nº 6.523 de 31 de Julho de 2008.

**Art. 3º** - As denúncias quanto ao não cumprimento do disposto no Art. 1º desta Lei, deverão ser encaminhadas aos órgãos competentes.

**Art. 4º** - As prestadoras de serviços mencionadas no Art. 1º desta Lei terão prazo máximo para o cumprimento no disposto nesta Lei de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de sua data de publicação.

PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES-DEPARTAMENTO DE PRODUÇÃO PARLAMENTAR-DAPP

|                       |  |  |   |
|-----------------------|--|--|---|
| PROTOCOLO             |  |  | Nº _____  |
| <b>PROJETO DE LEI</b> |  |  |  |

AUTOR: Deputado Jesualdo Pires

**Art. 5º** - O descumprimento das disposições contidas nesta Lei, acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de 1.000 (mil) Unidades de Padrão Fiscal – UPF/RO aplicada a cada 30 (trinta) dias de atraso ao cumprimento.

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

Plenário das Deliberações, 11 de Agosto de 2010.

*Deputado JESUALDO PIRES*  
*1º Secretário da ALE*

**PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES-DEPARTAMENTO DE PRODUÇÃO PARLAMENTAR-DAPP**

|                                |  |                       |          |
|--------------------------------|--|-----------------------|----------|
| <b>PROTOCOLO</b>               |  | <b>PROJETO DE LEI</b> | Nº _____ |
| AUTOR: Deputado Jesualdo Pires |  |                       |          |

**JUSTIFICATIVA**

O crescimento da necessidade das empresas e órgãos públicos em estreitarem seus relacionamentos com clientes, tem se aprofundado demasiadamente quanto ao fortalecimento de retorno benéfico de informações sobre seus serviços oferecidos por intermédio do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, realizado por telefone, aumentando sua rentabilidade oriunda da obtenção opiniões que visem à correção de falhas no atendimento ou no fornecimento de serviços ou produtos aos consumidores, sejam buscando benefícios financeiros, sejam almejando atendimento as necessidades mais latentes da população receptora das atividades fins do Estado.

É de suma relevância enfatizar a necessidade em assegurarmos atendimento adequando à população que busca auxílio na utilização destes serviços de SAC, objetivando dirimir dúvidas, realizar reclamações, suspensões ou cancelamentos de serviços ou compras, ou ainda simplesmente obtenção de informações quanto à atuação das empresas ou órgãos da administração pública direta ou indireta. Ocorre que atualmente ganhou notoriedade a dificuldade quanto ao atendimento adequando da população devido à falta de conhecimento da realidade sócio-econômica do Estado de Rondônia, impulsionado pelo seu notável crescimento econômico de forma acelerada, gerando grande desfio para as empresas ou órgãos da administração pública em manter a qualidade e o nível de seus serviços oferecidos, além de contratar, treinar e reter recursos humanos para melhor atendimento das expectativas da população, sendo por isso, necessário a instalação deste Serviços de Atendimento ao Consumidor dentro do território do rondoniense, visando fomentar estreitamento deste

| PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES-DEPARTAMENTO DE PRODUÇÃO PARLAMENTAR-DAPP |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| PROTOCOLO   |  | Nº _____              |
|   |  | <b>PROJETO DE LEI</b> |

AUTOR: Deputado Jesualdo Pires

relacionamento das empresas ou órgãos públicos com a população, além de assegurar a geração de novos empregos e fortalecimento da renda familiar.

Dada à relevância do pleito, conto com o apoio e aprovação dos Nobres Pares.

Plenário das Deliberações, em 11 de Agosto de 2010.

*Deputado JESUALDO PIRES*  
1º Secretário da ALE