



Recebido, Autue-se e  
Inclua em pauta.

15 OUT 2019

1º Secretário



## Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia

PROTOCOLO

<b>ESTADO DE RONDÔNIA</b>	
Assembléia Legislativa	
15 OUT 2019	
Protocolo:	317/19
Processo:	317/19

PROJETO DE LEI

Nº  
303/19

AUTOR: DEPUTADO LAERTE GOMES

Obriga as empresas prestadoras de serviços informarem, previamente, os dados dos funcionários que executarão os serviços demandados nas residências ou sedes dos consumidores.

### A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RONDÔNIA decreta:

Art. 1º. As empresas prestadoras de serviços, quando acionadas para realizarem qualquer reparo ou prestação de serviço nas residências ou sedes de seus consumidores, ficam obrigadas a enviar mensagem eletrônica a estes, em um prazo de pelo menos 1 (uma) hora de antecedência da realização do serviço solicitado, informando, no mínimo, o nome e o número do Registro de Identidade – RG, acompanhados de foto, sempre que possível, da(s) pessoa(s) que realizarão o serviço solicitado.

§ 1º. Ao ser contatado pelo consumidor para solicitar o agendamento do serviço, o prestador deverá requerer o número do celular para serem enviadas as informações previstas no *caput* deste artigo.

§ 2º. No caso de o consumidor declarar que não possui celular, o aviso contendo os dados descritos no *caput* deste artigo deverá ser enviado ao e-mail informado pelo solicitante do serviço.

§ 3º. Caso o solicitante não forneça e-mail para o envio das informações, tal circunstância deve ser documentada pela empresa prestadora de serviços em seus registros; devendo, ainda, a empresa indicar uma “palavra chave” ao solicitante, a qual será confirmada ao mesmo pelo(s) funcionário(s) enviado(s), no momento da realização dos serviços na residência do consumidor.

Art. 2º. Para fins da presente Lei, dentre outras, são consideradas prestadoras de serviços as empresas:

I - de telefonia e de internet;

II - de televisão a cabo, por satélite, digital, e afins;

Major Amarante 390 Arigolândia Porto Velho|RO.  
Cap. 76 801-911 69 3316-2816 [www.ale.ro.gov.br](http://www.ale.ro.gov.br)





## Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia

PROTOCOLO

PROJETO DE LEI

Nº

AUTOR: DEPUTADO LAERTE GOMES

III - de seguro;

IV - autorizadas de aparelhos de utilidades domésticas;

V - concessionárias de energia elétrica;

VI - fornecedoras de gás encanado para fins residenciais; e

VII - especializadas em reparos elétricos e eletrônicos.

Art. 3º. O descumprimento das disposições contidas nesta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo a multa a ser estipulada em regulamento próprio, mediante recolhimento por Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais – DARE destinado à Fonte 100 (cem)

Art. 4º. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 5º. Esta Lei entra em vigor 60 (sessenta) dias após a data de sua publicação.

Plenário das Deliberações, 7 de outubro de 2019.

Deputado LAERTE GOMES  
PSDB

Major Amarante 390 Arigolândia Porto Velho|RO.  
Cep: 76.801-911 69.3216-2816 [www.ale.ro.gov.br](http://www.ale.ro.gov.br)





## Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia

PROTOCOLO

PROJETO DE LEI

Nº

AUTOR: DEPUTADO LAERTE GOMES

### JUSTIFICATIVA

Nobres Parlamentares,

Atualmente, é comum o cometimento de ilícitos por pessoas que se passam por representantes de empresas prestadoras de serviços, os quais utilizam até uniformes e logomarcas das empresas para conseguirem o acesso às residências dos consumidores. Esse fato, por muitas vezes, culmina em crimes: furto, roubos, agressões e, inclusive, mortes.

Nesse sentido, com vistas a coibir a atuação delituosa de terceiros e, consequentemente, a realização de possíveis crimes, este Projeto de Lei tem o intuito de obrigar as empresas prestadoras de serviço a informarem os dados da pessoa que irá efetivamente prestar o serviço na residência do consumidor.

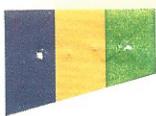
Certamente, a presente propositura possibilitará maior segurança ao processo de prestação de serviço, uma vez que qualquer outra pessoa que não corresponda à identificação informada pela empresa prestadora de serviço poderá ser considerada estranha pelo consumidor.

Em outro vértice, o Projeto de Lei também contribui para a melhoria da qualidade na prestação do serviço, pois o prestador do serviço sendo identificado com seus dados torna transparente o procedimento para o consumidor e aos órgãos de defesa do consumidor no sentido de cobrarem soluções ao atendimento de determinada demanda.

Atualmente, é comum os consumidores passarem por verdadeiros martírios nos Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC das empresas prestadoras de serviço, sem conseguirem uma solução eficiente para o restabelecimento de internet, de linhas telefônicas, de sinal de televisão e de outros que demandam manutenção na unidade consumidora.

Major Amarante 390 Arigolândia Porto Velho/RO.  
Cap: 76.801.911-69.3216.2816 [www.ale.ro.gov.br](http://www.ale.ro.gov.br)





## Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia

PROTOCOLO	PROJETO DE LEI	Nº

AUTOR: DEPUTADO LAERTE GOMES

Dessa forma, com o propósito de que as empresas prestadoras de serviço possuam tempo para adequar os seus sistemas ao novo comando legislativo, fica concedido o prazo de 60 (sessenta) dias, após a data da publicação para que a Lei entre em vigor.

Diante do exposto, solicito o apoio e o voto dos Nobres Pares para aprovação deste Projeto de Lei.

