

PROJETO DE LEI Nº 20.056/2012

Proíbe a cobrança no Estado da Bahia pelo uso do SAC por telefone pelas empresas prestadoras de bens ou serviços aos consumidores e dá outras providências.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA BAHIA DECRETA:

Artigo 1º - Fica proibido no Estado da Bahia a cobrança pelo uso do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone oferecido pelas empresas prestadoras de bens ou serviços aos consumidores, por meio de linha telefônica própria em questões que envolvam a relação de consumo.

§ 1º - Para fins desta lei, considera-se SAC por telefone o serviço telefônico prestado pelas empresas fornecedoras de produtos e serviços com a finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre a relação de consumo proposta, vigente ou extinta.

§ 2º - O atendimento gerará protocolo que constituirá documento válido para qualquer reclamação posterior.

Artigo 2º - O não cumprimento desta lei incorrerá a empresa prestadora de produto ou serviço nas sanções previstas na Lei no. 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Artigo 3º - As despesas decorrentes da execução desta lei atinentes quando afetadas ao emprego de recursos públicos, correrão à conta de dotações orçamentárias próprias.

Artigo 4º - O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 60 (sessenta) dias contados a partir de sua publicação.

Artigo 5º - Esta lei entra em vigor 45 (quarenta e cinco) dias após a sua publicação.

Sala das Sessões, 26 de novembro de 2012

Deputado Pedro Tavares

JUSTIFICATIVA

Como cediço, a Constituição Federal, no seu art. 24, § 2º, estabelece a competência da União para legislar sobre normas gerais sem exclusão da competência suplementar dos Estados, o que ora aqui é proposto, fixando, em caráter suplementar, norma específica para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), prestado por telefone. Não raro, o consumidor espera muito tempo para ter sua pretensão inicial atendida no SAC por telefone, trazendo-lhe, para além de um grande desgaste e irritação, ainda prejuízos econômicos pelo custo dessas ligações que, em verdade, não oferecem qualquer produto a ou serviço novo ao consumidor, mas sim apenas o cumprimento de um dever consumerista estabelecido no respectivo Código de Defesa. Assim sendo, traz-se aqui a presente proposta, fazendo com que as empresas responsáveis forneçam o SAC por telefone em caráter absolutamente gratuito, sem qualquer custo de ligação para o consumidor, o que, trará, certamente, até mesmo maior agilidade no atendimento por questões de economicidade para todos, realizando em concreto os direitos dos consumidores no Estado. É o ora proposto.

Sala das Sessões, 26 de novembro de 2012

Deputado Pedro Tavares