



**ESTADO DO ACRE**  
**Assembleia Legislativa**

Gabinete do Deputado Estadual Daniel Zen

*A Subcom. de Ativ. Legislativa  
P/ Sua tramitação  
25.06.2019  
Presidente*

**PROJETO DE LEI Nº 49, DE \_\_\_\_ DE MAIO DE 2019**

Dispõe sobre a obrigação das empresas prestadoras de serviço a informar aos consumidores, previamente, os dados dos funcionários que executarão os serviços demandados em suas residências ou sedes.

**O GOVERNADOR DO ESTADO DO ACRE**

FAÇO SABER que a Assembleia Legislativa do Estado do Acre decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**Art. 1º** Ficam obrigadas as empresas prestadoras de serviços a informar os dados de seus funcionários quando da realização de qualquer tipo de reparo ou serviço em geral nas residências ou sedes de seus clientes.

**§ 1º** A informação de que trata o caput deverá ser fornecida com antecedência mínima de **uma hora** do horário agendado para realização do serviço solicitado pelo consumidor.

**§ 2º** A informação de que trata o caput deverá ser fornecida por meio de ligação telefônica, mensagem de texto, e-mail e/ou aplicativo e nela devem constar o nome, fotografia e a matrícula do funcionário.

**§ 3º** Durante o atendimento o funcionário da empresa deverá portar crachá ou outro documento de identificação, que contenha nome, foto, matrícula funcional e símbolo oficial da empresa para qual presta serviços, de modo a permitir a comparação com os dados fornecidos, antecipadamente, pela empresa ao cliente.

**§ 4º** No momento em que o consumidor realizar o contato e o agendamento do serviço, deverá o prestador requerer o número de celular e o e-mail, pelo qual deverá entrar em contato para fornecer as informações acima elencadas.

**§ 5º** As empresas deverão providenciar, por meio de seus aplicativos de computador e de telefonia celular, uma área de atendimento, pelo qual poderão ser fornecidos os dados com foto do técnico que se direcionará à casa do consumidor.



**ESTADO DO ACRE**  
**Assembleia Legislativa**  
Gabinete do Deputado Daniel Zen

§ 6º Na situação em que o contato por e-mail ou telefone for inviabilizado para o encaminhamento de informações, o fato deve ser documentado pela empresa prestadora de serviços em seus registros;

§ 7º Poderá a empresa, ainda, para a segurança do consumidor e de seus trabalhadores, informar "palavra-chave", a qual será informada pelo funcionário enviado ao local de atendimento.

**Art. 2º.** Para fins da presente Lei, dentre outros, são consideradas prestadoras de serviços:

- I - empresas de telefonia e internet;
- II - empresas de televisão a cabo, satélite, digital, e afins;
- III - empresas especializadas em reparos elétricos e eletrônicos;
- IV - autorizadas de empresas de aparelhos de utilidades domésticas;
- V - concessionárias de energia elétrica;
- VI - empresas de seguro.

**Art. 3º.** O descumprimento dos termos dispostos nesta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, com o estabelecimento de multa equivalente a um salário mínimo a ser posteriormente revertida para o FEDC – Fundo Estadual de Defesa do Consumidor ou qualquer outro órgão com iguais características que o substitua.

**Art. 4º.** O poder executivo regulamentará a presente lei no prazo de 90 (noventa) dias, devendo as empresas, dispostas nesta lei, se adequarem aos presentes termos.

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

Sala das Sessões **Deputado FRANCISCO CARTAXO**  
25 de junho de 2019

  
Deputado Estadual **DANIEL SANT'ANA**  
Partido dos Trabalhadores (PT/AC)

Rua Arlindo Porto Leal, 241 – Centro  
CEP 69.908-040 – Rio Branco  
Fone: (68) 3212-4000



**ESTADO DO ACRE**  
**Assembleia Legislativa**  
Gabinete do Deputado Daniel Zen

**JUSTIFICATIVA**

O presente projeto de Lei originou-se nas Comissões de Direito do Consumidor e Comissão de Assuntos Legislativos da OAB/AC.

Com o conhecimento de que já foi noticiado o cometimento de algumas condutas ilícitas, praticadas por pessoas que se passam por representantes de empresas prestadoras de serviço, que utilizam uniformes e logomarcas das empresas para que consigam acesso à residência da população consumerista.

Por ser registrado em algumas localidades que, ao adentrarem na residência de consumidores, são cometidos roubos, golpes e outras situações que ferem a integridade física, material e moral da vítima.

Neste sentido, este Projeto de Lei tem o intuito de buscar o estabelecimento de uma medida que venha a garantir ainda mais a segurança do consumidor no atendimento concedido pelas empresas prestadoras de serviços, ao obrigar as empresas a informarem dados como nome e matrícula funcional do funcionário que irá até as residências da população.

A presente medida busca coibir o cometimento de delitos por terceiros contra consumidores que se encontram vulneráveis, pois, ao fazer um pedido de assistência, este vem a aguardar um técnico no dia informado, passando a receber aquela pessoa que venha a se identificar como funcionário da empresa.

Com o advento desta lei, qualquer pessoa que não corresponda à indicação realizada previamente pela empresa, torna-se estranha ao consumidor, que não deve atendê-la e deve comunicar a situação imediatamente às autoridades policiais.

O presente projeto também contribui para a elevação da qualidade na prestação do serviço, visto que, ao identificar o prestador do serviço, é possível que a empresa e os órgãos de defesa do consumidor tenham maior controle na solução de atendimentos.

Atualmente, inúmeras reclamações são registradas diariamente, obrigando o consumidor a passar horas, dias para resolver um problema técnico. Obrigando-o a passar por verdadeiros martírios nos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC's das empresas prestadoras de serviço, sem conseguir uma solução eficiente para o restabelecimento de internet, linhas telefônicas, problemas de sinal de televisão e outros que demandam manutenção na unidade consumidora.

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



**ESTADO DO ACRE**  
**Assembleia Legislativa**  
**Gabinete do Deputado Daniel Zen**

Com a presente lei, os consumidores poderão contar com mais uma forma de proteção, sentindo-se mais seguros ao solicitar a visita de um técnico em sua residência.

No que condiz à competência para legislar sobre a matéria, a Constituição Federal de 1988 estabelece em seu art 5º, XXXII, que:

"Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:  
XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;"

Portanto, legislar na defesa do consumidor é competência do concorrente entre União, **Estados** e DF, conforme previsão do art. 24, V.

Contudo, em recente posicionamento promovido pelo Supremo Tribunal Federal – STF, ficou reconhecida a Constitucionalidade da competência do Estado em legislar acerca do presente tema, conforme pode ser visualizado no Inf. 929 STF, versando sobre a ADI 5745/RJ:

É constitucional lei estadual que obriga as empresas prestadoras de serviços no estado (exs: empresas de telefonia, de TV por assinatura, de energia elétrica etc.) a informarem previamente a seus clientes os dados do empregado que realizará o serviço na residência do consumidor.  
STF. Plenário. ADI 5745/RJ, red. p/ o acórdão Min. Edson Fachin, julgado em 07/02/2019 (Info 929).

Diante do exposto, solicito aos nobres pares a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões **Deputado FRANCISCO CARTAXO**  
25 de junho de 2019

  
Deputado Estadual **DANIEL SANT'ANA**  
Partido dos Trabalhadores (PT/AC)