



RIO GRANDE DO NORTE

LEI Nº 9.971, DE 04 DE AGOSTO DE 2015.

Dispõe sobre o funcionamento dos SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, das Empresas prestadoras de serviço de telefonia móvel e fixo.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE: FAÇO SABER que o Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. Ficam obrigadas as empresas prestadoras de serviços de telefonia móvel no Estado do Rio Grande do Norte a instalarem nas suas lojas o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, onde há necessidade impreterível de atendimento pessoal, diretamente em suas lojas, onde as mesmas ofereçam acesso e atendimento rápido para a resolução de problemas apresentados por esse consumidor.

§ 1º. O SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor deverá fazer o devido atendimento pessoal e solucionar o problema apresentado pelo consumidor na própria loja, visando uma conexão entre empresa-consumidor para a resolução de problemas como: ligações e valores desconhecidos, transferência de titularidade, contas em atraso, mudança de endereço ou o cancelamento do serviço.

§ 2º. Para solução do problema, o mesmo não poderá ser orientado a entrar em contato com a Central de Atendimento, mas encaminhado ao atendimento pessoal instalado na própria loja.

Art. 2º. O Poder Executivo regulamentará esta Lei.

Art. 3º. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Palácio de Despachos de Lagoa Nova, em Natal/RN, 04 de agosto de 2015, 194º da Independência e 127º da República.

ROBINSON FARIA
Edilson Alves de França