

LEI Nº 11.529, DE 18 DE OUTUBRO DE 2021.

Autor: Deputado Thiago Silva

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico "call centers", dos serviços de atendimento ao cliente - SACs e congêneres aderirem ao método de atendimento de chamada de vídeo para as pessoas surdas no âmbito do Estado de Mato Grosso.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º Dispõe sobre a obrigatoriedade das centrais de atendimento telefônico "call centers", serviços de atendimento ao cliente - SACs e congêneres aderirem ao método de atendimento de chamada de vídeo ou a outros métodos de atendimento que resguardem a acessibilidade para pessoas surdas no âmbito do Estado de Mato Grosso.

Parágrafo único Os atendentes poderão ser pessoas qualificadas em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS para atender as pessoas surdas.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará as centrais de atendimento telefônico "call centers", os serviços de atendimento ao cliente - SACs e congêneres às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa entre 200 (duzentas) e 300.000 (trezentas mil) Unidades Padrão Fiscal do Estado de Mato Grosso - UPF/MT;

III - em caso de reincidência, a multa será duplicada.

Art. 3º As sanções previstas no art. 2º serão aplicadas por órgão ou entidade estadual definidas em decreto.

Parágrafo único Sendo descumprido o que está estabelecido nesta Lei, o consumidor deverá de imediato comunicar aos órgãos ou à entidade estadual que será definida em decreto.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor no prazo de 1 (um) ano a partir da data de sua publicação.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 18 de outubro de 2021, 200ª da Independência e 133ª da República.

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 404fc13b

Consulte a autenticidade do código acima em [https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)