CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR
A casa do povo, a casa da cidadania.

COMISSÃO DE DIREITOS DO CIDADÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PARECER DO SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 14/2024

Autor: Vereador Daniel Alves

Ementa: "Dispõe sobre a obrigatoriedade de empresas particulares por aplicativo disponibilizarem Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por meio telefônico, e dá outras providências".

Relator: Vereador Sandro Filho

Relatório:

Trata- do substitutivo ao Projeto de Lei nº 14/2024 de autoria do vereador Daniel Alves, que dispõe sobre a obrigatoriedade de empresas particulares por aplicativo disponibilizarem Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por meio telefônico, e dá outras providências.

Nos termos do Art.68, inciso VI, do Regimento Interno da Câmara Municipal de Salvador, compete a esta comissão analisar matérias relativa à proteção do consumidor e à garantia dos direitos da cidadania. O substitutivo do projeto deve ser apreciado à luz da Lei Orgânica do Município de Salvador, que no Art.176, inciso V, estabelece a Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), cujo Art.6º, inciso III, assegura ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre produtos e serviços.

É o breve relatório.

Análise:

A proposição fundamenta-se no princípio do protecionismo e na alegação de que o atendimento exclusivamente virtual é insuficiente para dar respostas às demandas emergenciais dos usuários.

Contudo, a proposta em exame apresenta ônus desproporcionais ao setor privado. A obrigatoriedade de SAC telefônico 24h impõe gastos relevantes para empresas digitais que operam com atendimento integrado em canais digitais já consolidados. Esse modelo vai na contramão da modernização e da inovação tecnológica. O Código de Defesa do Consumidor, já garante transparência e canais de atendimento adequados. Aplicativos oferecem múltiplos meios digitais (chat, e-mail, protocolos automáticos), que atendem de forma ágil e documentada. A imposição de um canal telefônico, além de redundante, não

garante maior efetividade no atendimento. Os custos operacionais, decorrente a essa obrigatoriedade tendem a ser repassados ao consumidor, o que contraria o princípio da proteção dos interesses econômicos do consumidor previsto no Art.4º do Código de Defesa do Consumidor. A legislação vigente já assegura o direito à informação e ao atendimento adequado por meio de diversos dispositivos legais, cabendo ao (PROCON) a fiscalização do cumprimento dessas normas.

A criação de uma norma municipal que impõe estrutura de SAC telefônico permanente configura duplicação de obrigações sem ganho efetivo ao consumidor, podendo gerar efeitos adversos como aumento de preços, tornando os serviços mais caros. A redução de competitividade e entraves à inovação.

Voto:

Diante do exposto, considerando que a proposta não apresenta proporcionalidade entre o custo imposto ao fornecedor e o benefício efetivo ao consumidor, voto pela **REJEIÇÃO** do Substitutivo ao Projeto de Lei nº 14.2024.

É o parecer.

Parecer deliberado em colegiado.
Em, 15 / 10 / 2025

Salvador, 01 de outubro de 2025.

Sandro Filho
Relator