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

REDAÇÃO FINAL AO SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 14/2024

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas particulares por aplicativo disponibilizarem Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por meio telefônico e/ou on-line, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

Art. 1º As empresas particulares por aplicativos, tais como Uber, IFOOD, 99 e congêneres, ficam obrigadas a disponibilizar Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por meio telefônico e/ou on-line.

Parágrafo único. O atendimento telefônico e/ou on-line de que trata o caput deste artigo deverá ser disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Art. 2º As empresas particulares por aplicativos ficam obrigadas a manter o número de telefone disponível para ligação direta e/ou para atendimento on-line, em local de fácil visualização, em seu sítio eletrônico e no aplicativo.

Art. 3º Durante todo o uso do serviço, as empresas deverão disponibilizar link direto de reclamação e/ou sugestão sobre qualquer acontecimento.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala da Comissão, 17 de dezembro de 2025.

Sidninho
Presidente da Comissão de Constituição e Justiça e Redação Final

Aladilce Souza
Vice-Presidente

Duda Sanches

Júlio Santos

Maurício Trindade

Omarzinho

Rodrigo Amaral