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

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E REDAÇÃO FINAL
PARECER AO SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 14/2024

AUTORIA: VEREADOR DANIEL ALVES

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

RELATOR: Omarzinho

RELATÓRIO:

O presente Substitutivo ao Projeto de Lei 14/2024 tem como objetivo obrigar empresas de serviços operadas por meio de aplicativos, tais como Uber, iFood, 99 e congêneres, a disponibilizarem serviço de atendimento ao cliente (SAC) por meio telefônico e/ou online, de forma ininterrupta, 24 horas por dia, bem como tornar obrigatória a inserção de número de contato e link direto para reclamações nos respectivos aplicativos e sites.

Em relatório, o setor de análise e pesquisa constatou a inexistência de proposições legislativas que versassem especificamente sobre o tema aludido na epígrafe, ressaltando que o Projeto encontra previsão nos arts. 171 e 194 da Resolução 910/91 – Regimento Interno.

A esta Comissão de Constituição, Justiça e Redação Final, nos termos do art. 68, II, do Regimento Interno da Câmara Municipal de Salvador, compete conceder juízo de admissibilidade da proposição, analisando sua constitucionalidade, legalidade e regimentalidade.

É o breve relatório.

ANÁLISÉ:

O presente Substitutivo ao Projeto de Lei nº. 14/2024 busca assegurar maior proteção ao consumidor, já que a crescente utilização de aplicativos de transporte e entrega, aliada à virtualização do atendimento, tem gerado dificuldades reais aos consumidores para registrar reclamações, solucionar problemas urgentes ou exercer seus direitos de forma eficaz. A ausência de canais de atendimento acessíveis muitas vezes configura violação aos princípios do Consumidor.

A iniciativa do projeto, portanto, visa assegurar acessibilidade, transparência e eficiência no atendimento ao público, garantindo o equilíbrio entre os direitos do usuário e os interesses comerciais das empresas.

Além de não gerar impacto financeiro para o erário público, o projeto busca equilibrar a assimetria nas relações de consumo e ampliar a cidadania digital em âmbito municipal, medida coerente com os compromissos sociais e legais assumidos pelo Município.

Nesse sentido, o projeto em exame respeita a repartição de competências estabelecida pela Constituição Federal, em especial o artigo 30, incisos I e II, que assim dispõe:

"Art. 30. Compete aos Municípios:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;"

Além disso, a proposta suplementa a legislação federal de defesa do consumidor (Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor), sem com ela conflitar, reafirmando os princípios da transparência, do equilíbrio nas relações de consumo e do acesso à informação.

Sob o aspecto da competência legislativa municipal, o projeto está igualmente em conformidade com a Lei Orgânica do Município de Salvador, que assegura, em seu art. 176, inciso V, o direito à proteção do consumidor, e no art. 2º, inciso I do Regimento Interno, a competência legislativa da Câmara para disciplinar matérias de interesse local, especialmente aquelas relacionadas à proteção dos direitos coletivos dos cidadãos.

Do ponto de vista formal, o projeto encontra respaldo no Regimento Interno da Câmara Municipal de Salvador, que reconhece a iniciativa de projeto de lei por parte de qualquer vereador, excetuando-se apenas os casos de competência privativa do Executivo, o que não se aplica ao presente caso.

Diante do exposto, opina-se pela **APROVAÇÃO** do substitutivo ao projeto de lei nº. 14/2024.

VOTO DO RELATOR:

Face o exposto, voto pela **APROVAÇÃO** do Substitutivo ao Projeto de Lei nº. 14/2024.

Sala das Comissões, 13 de maio de 2025.

OMARZINHO

Relator

Membro da Comissão de Constituição, Justiça e Redação Final

Mauricio Trindade | Sidninho | Júlio Santos

Duda Sanches | Aladilce Souza | Rodrigo Amaral