SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 14/2024

"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".

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

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

Parágrafo único. O atendimento telefônico **e/ou online** de que trata o caput deste artigo **deverão ser disponibilizados** 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Art. 2º As empresas particulares por aplicativos ficam obrigadas a manterem o número de telefone disponível para ligação direta **e/ou para atendimento Online**, 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 de sua publicação

Salvador, 10 de abril de 2024.

DANIEL ALVES
Vereador PSDB

JUSTIFICATIVA

Os aplicativos particulares de serviços de entrega e/ou transporte são tendência mundial como forma alternativa e/ou comodidade, em razão das dificuldades de mobilidade urbana e/ou de disponibilidade de tempo, enfrentadas diariamente pelos cidadãos.

Contudo, o direito brasileiro prevê o princípio do protecionismo do consumidor como norteador das relações de consumo, considerando o evidente desequilíbrio de forças existentes nessas relações.

Conquanto se mostrem como inovadora alternativa, esses aplicativos e suas diversas nomenclaturas atuais preservam uma característica de atendimento exclusivamente virtual.

Não obstante a modernidade do serviço, o consumidor precisa ter os seus pleitos atendidos, e muitas vezes, dados à emergência da situação a comunicação por e-mail e/ou outros meios eletrônicos são insatisfatórias e acabam por violar as normas consumeristas, se fazendo necessária a disponibilização de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por meio telefônico, **e/ou Online que deverão** ser disponibilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Assim como as empresas dispõem de normas para a sua própria proteção, inclusive na punição ao cancelamento de serviços, é necessário que o usuário disponha de igual tratamento.

Diante do exposto, solicitamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação do Projeto de Lei que ora propomos.

Salvador, 10 de abril de 2024.

DANIEL ALVES
Vereador PSDB