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

PROJETO DE LEI Nº263/ 2023

Obriga as academias de rede no Município de Salvador a disponibilizarem um serviço de atendimento ao cliente por meio telefônico.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR:

DECRETA:

Artigo 1º - Fica estabelecido que todas as academias de rede localizadas no Município de Salvador devem disponibilizar um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por meio telefônico.

Parágrafo único: entende-se por academias de rede, academias de ginástica ou centros de fitness que fazem parte de uma rede ou franquia de academias. Nesse contexto, uma "rede" se refere a uma organização que possui várias unidades de academias de ginástica, musculação ou/e crossfit em diferentes localizações geográficas, todas operando sob a mesma marca e seguindo diretrizes e padrões semelhantes.

Artigo 2º - O SAC telefônico deve ser acessível aos clientes durante o horário de funcionamento da academia, de acordo com a legislação vigente, e deve ser mantido em operação de forma contínua.

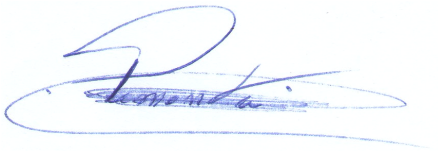
Artigo 3º - O SAC telefônico deve ter pessoal treinado e capacitado para atender as demandas e dúvidas dos clientes, prestando informações claras e precisas.

Artigo 4º - As academias de rede devem disponibilizar, em local visível, o número de telefone do SAC em suas instalações e em seus sites oficiais.

Artigo 5º - As academias de rede que não cumprirem esta lei estarão sujeitas a penalidades, que podem incluir advertências, multas e suspensão temporária ou definitiva de suas operações.

Artigo 6º - Esta lei entra em vigor após sua publicação.

Salvador, 25 de setembro de 2023.



Vereador Isnard Araújo
1° Secretário

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

JUSTIFICATIVA

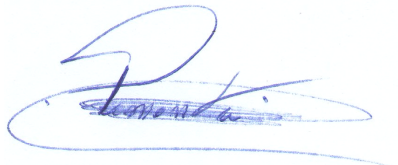
As "academias de rede geralmente se referem a academias de ginástica ou centros de fitness que fazem parte de uma rede ou franquia de academias. Nesse contexto, uma "rede" se refere a uma organização que possui várias unidades de academias de ginástica em diferentes localizações geográficas, todas operando sob a mesma marca e seguindo diretrizes e padrões semelhantes. As academias de rede são conhecidas por oferecerem serviços padronizados, programas de treinamento, equipamentos e até mesmo sistemas de adesão consistentes em todas as suas filiais. Isso permite aos clientes que fazem parte da mesma rede acessar as mesmas vantagens e serviços, independentemente de onde estejam localizados.

Essas redes ou franquias de academias de ginástica podem variar em tamanho, desde pequenas redes regionais até grandes cadeias nacionais ou mesmo internacionais. O objetivo geral é proporcionar uma experiência de fitness consistente e reconhecível aos membros em todas as unidades da rede, ao mesmo tempo em que se beneficiam das economias de escala e do reconhecimento da marca que uma rede pode oferecer.

No entanto, percebemos que algumas dessas franquias descumprem o Decreto Nº 11.034/2022 que trata sobre a nova lei do SAC, violando sobretudo o artigo 5° da norma, que determina o serviço de atendimento telefônico nas unidades. Um dos principais pilares da obrigatoriedade de oferecer atendimento telefônico é a proteção dos direitos do consumidor. Ao frequentar uma academia, os clientes esperam receber um serviço de qualidade e ter suas necessidades e preocupações abordadas prontamente. A disponibilização de um serviço telefônico de atendimento ao cliente garantiria que os consumidores tenham um canal direto para relatar problemas, fazer perguntas, buscar informações sobre serviços, ou mesmo cancelar suas assinaturas, se necessário.

A obrigatoriedade de as academias de rede em Salvador disponibilizarem um serviço de atendimento ao cliente por meio telefônico é uma medida que visa proteger os direitos dos consumidores, aumentar a transparência nas operações das empresas, melhorar a qualidade dos serviços prestados e promover a concorrência justa no mercado. Essa medida contribuiria para um ambiente de negócios mais justo e para a satisfação geral dos consumidores na cidade.

Salvador, 25 de setembro de 2023.



Vereador Isnard Araújo
1° Secretário