PROJETO DE LEI Nº 397/2021

Dispõe sobre a criação de um canal de atendimento telefônico em todas as empresas prestadoras de serviços por aplicativos no âmbito do Município de Salvador e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR
DECRETA

Art. 1º - As empresas prestadoras de serviços ou por aplicativos que atuarem no município de Salvador deverão instituir canal de atendimento ao cliente por meio de telefone.

§1º - O canal que se refere o caput do artigo anterior deverá estar disponível em local visível dentro do aplicativo, em local de fácil acesso a seus usuários.

§2º - O atendimento deve estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana.

Art. 2º - As empresas terão o prazo de 120 (cento e vinte dias) após a promulgação desta lei para se adequar a esta lei.

Artigo. 3º - O descumprimento do disposto no caput do artigo 1 desta Lei implicará nas

seguintes consequências:

I - Notificação da empresa para regularização e implantação do canal telefônico de comunicação no prazo de 30 (trinta) dias;

II - Multa caso o aplicativo não regularize a situação, a contar do fim da data para adequação previsto no artigo 2º desta lei.

Art. 4º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Salvador, 24 de novembro de 2021



Roberta Caires

Vereadora

Justificativa:

O presente projeto dispõe sobre a criação de um canal de atendimento telefônico em todas as empresas prestadoras de serviços por aplicativos no âmbito do Município de Salvador. Tal medida se faz necessária e busca sobretudo a defesa do consumidor que muitas vezes contrata um determinado serviço e quando surgem problemas não consegue resolver por meio do aplicativo.

Sob o aspecto jurídico, projeto visa a defesa ao consumidor prevista no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, bem como no artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, que reconhece a hipossuficiência que por vezes, os clientes possuem, principalmente quanto às pessoas idosas ou sem habilidade de comunicação via aplicativo. Ademais, o artigo 6º do CDC, no inciso III, estabelece que o consumidor tem direito à informação clara e adequada sobre bens e serviços a eles fornecidos, por essa razão, que este projeto de lei se faz necessário pois cria mais um canal de comunicação entre o fornecedor ao cliente.

No que tange a competência do Município é cediço que nos termos do artigo 24 da Constituição Federal, a União, os Estados e o Distrito Federal podem legislar concorrentemente sobre produção e consumo e que muito embora Município não esteja taxativamente previsto nesse rol, o mesmo possui essa competência de forma suplementar, dentro do interesse local (artigo 30, I e II da CF).

De outro lado, o projeto em nada interfere na ordem econômica, eis que apenas pretende que seja colocado a disposição do consumidor um telefone que já existe dentro da própria empresa e que por vezes o consumidor não tem ciência.

Outrossim, é fundamental que o Município entenda a necessidade de uma lei que cuide deste Público, fazendo com que a administração pública municipal exerça esse importante papel na defesa dos direitos das mulheres. Dito isso, considerando o exposto acima, submetemos o presente Projeto de Lei para análise dos nobres pares esperando ao final o acolhimento e aprovação do presente instrumento legislativo.

Salvador, 24 de novembro de 2021

Roberta Caíres

Vereadora